PROGRAMME CANADIEN DE PRÊTS AUX ÉTUDIANTS

DIRECTIVES À L'INTENTION DES AGENCES DE RECOUVREMENT

Novembre 1988

BIBLIOTHÈQUE
SECRÉTARIAT D'ÉTAT DU CANADA
APR 1 3 1989
LIBRARY
DEPARTMENT OF THE SECRETARY
OF STATE OF CANADA

TABLE DES MATIÈRES

OBJET

PARTIE 1 - PROCÉDURE GÉNÉRALE DE RECOUVREMENT

1. Description des travaux
2. Exigences concernant la liaison à assurer et le personnel
3. Service bilingue
4. Registre des comptes
5. Vérifications
6. Témoin de la Couronne
7. Créances frappées de prescription
8. Cas particuliers
9. Rapports à la DAE
   A. Formulaire C-7
   B. Rapports spéciaux
   C. Rapports d'activités de recouvrement
10. Recherche du débiteur
11. Rapports avec le débiteur
   A. Prise de contact
   B. Harcèlement
   C. Correspondance
   D. Modalités de remboursement
   E. Cote de solvabilité
12. Rapports avec une tierce partie
13. Conduite inacceptable d'une agence de recouvrement
14. Renseignements reçus par la DAE
15. Calcul des intérêts
16. Monnaie étrangère
17. Reçus officiels délivrés par la DAE
18. Remise partielle de dette et exemption d'intérêts
19. Données informatiques
20. Bandes de rapprochement
21. Commissions et indemnités de clôture
22. Rendement
23. Sous-traitance
24. Traitement des comptes à l'expiration de l'offre permanente principale

PARTIE 2 - PROCÉDURE DÉTAILLÉE DE RECOUVREMENT

1. Transmission des comptes
2. Modalités de remboursement
3. Offres de régler la dette en versant une partie de la somme et chèques présentés comme règlement intégral
4. Recouvrement
   A. Calcul des versements
   B. Remboursement des paiements excédentaires
   C. Reçus délivrés par l'entrepreneur
   D. Transmission à la DAE

5. Redressements de compte
6. Transfert de comptes entre bureaux
7. Circonstances particulières
   A. Régime d'exemption d'intérêts
   B. Obligations de l'entrepreneur
   C. Études à plein temps
   D. Études à temps partiel
   E. Chômage
   F. Situation médicale : incapacité provisoire/permanente
   G. Emprisonnement
   H. Faillite
      i) Faillite au Canada
      ii) Faillite à l'étranger
      iii) Paiement méthodique des dettes
   I. Décès
   J. Action en justice
      i) Instructions
      ii) Mise en veilleuse du dossier
      iii) Réception d'un versement pendant que le dossier est en veilleuse
      iv) Second renvoi
      v) Réception d'un versement après la fermeture d'un compte
8. Fermeture de compte

PARTIE 3 - RAPPORTS ET VÉRIFICATION

1. Rapports informatiques

   A. Formulaire C-7 blanc
   B. Formulaire C-7 orange
   C. Liste des formulaires C-7 non retournés
   D. Liste des formulaires C-7
   E. Liste des comptes inactifs depuis deux ans
   F. Liste de suivi
   G. Doubles des avis de rejet/refus des demandes d'exemption d'intérêts
   H. Doubles des avis d'approbation des demandes d'exemption d'intérêts
   I. Liste des comptes comportant un solde créditeur

2. Autres rapports

   A. Plaintes
   B. Autres rapports spéciaux
   C. Rapprochements

3. Rapports d'activités de recouvrement

DIRECTIVES À L'INTENTION DES AGENCES DE RECOUVREMENT

OBJET

Ces directives énoncent les pratiques et les méthodes que doivent observer les agences, à compter du 1er octobre 1988, pour recouvrer, conformément à l'accord cadre, les sommes dues par suite d'un emprunt dans le cadre du Programme canadien de prêts aux étudiants. Aux termes de l'accord, l'entrepreneur s'engage à fournir des services de recouvrement, à retrouver au besoin les débiteurs et à recouvrer le principal et les intérêts dus sur les comptes qui lui sont confiés par la Direction de l'aide aux étudiants (DAE). L'entrepreneur accepte les directives données à cette fin dans le présent document.

PARTIE 1

PROCÉDURE GÉNÉRALE DE RECOUVREMENT

1. DESCRIPTION DES TRAVAUX

L'entrepreneur doit accepter de s'écarter des pratiques courantes de recouvrement et de se conformer aux directives ici formulées, particulièrement en ce qui concerne la situation du débiteur qui fait des études à temps plein et celle des débiteurs malades, sans emploi ou atteints d'une incapacité, lesquels peuvent être admissibles à une exemption d'intérêts.

L'entrepreneur doit utiliser uniquement des documents approuvés par la Direction de l'aide aux étudiants pour correspondre avec les débiteurs. Les imprimés doivent être disponibles dans les deux langues officielles.

Les comptes relatifs aux prêts d'études à temps partiel doivent être conservés séparément les uns des autres et à part des comptes concernant les prêts d'études à temps plein.

En ce qui a trait aux prêts d'études du PCPE, les activités de dépistage et de recouvrement doivent être entièrement dissociées des activités d'information financière.

Les directeurs et les employés des succursales peuvent assister, aux frais de l'entrepreneur, à des cours de formation dispensés à l'occasion par la Direction de l'aide aux étudiants dans le but de former et de tenir à jour le personnel des agences en ce qui a trait aux méthodes et pratiques, aux restrictions, etc.

2. EXIGENCES CONCERNANT LA LIAISON À ASSURER ET LE PERSONNEL

A. L'entrepreneur désigne un coordonnateur, acceptable à la DAE, qui fera office d'agent de liaison avec celle-ci. Le coordonnateur doit être investi du pouvoir de donner des instructions à toutes les succursales de l'agence pour faire connaître les exigences de la DAE et s'assurer que le personnel s'y conforme promptement. Toutes les communications concernant les comptes du PCPE doivent passer par le coordonnateur, exception faite des cas prévus dans les présentes directives. (Voir le paragraphe 9Biii))

B. L'entrepreneur ne doit confier les comptes de prêts d'études qu'à des employés ayant expérience et compétence; de plus, le titre des postes qu'occupent ces employés dans chaque bureau doit être précisé et doit être approuvé par la DAE. Il incombe au directeur de chaque succursale de veiller à ce que ces agents se familiarisent avec les présentes directives et les suivent. De même, il lui incombe de former le personnel nouvellement affecté au recouvrement des comptes du PCPE, de modifier les méthodes à suivre s'il y a changement aux directives et de veiller à ce que soient respectées les

exigences énoncées au paragraphe 9 de la partie 1, Rapports à la DAE, et à la partie 3, Rapports et vérification.

C. Les employés chargés du recouvrement des comptes du Programme canadien de prêts aux étudiants doivent être à salaire et non à commission ou à prime. Le recouvrement de ces comptes ne doit pas être calculé aux fins de l'évaluation du rendement de la succursale en vue de l'octroi de primes.

3. SERVICE BILINGUE

Les entrepreneurs sont tenus d'assurer leurs services dans les deux langues officielles selon les modalités suivantes :

- Là où le nombre de débiteurs dans le cadre du PCPE le justifie, le service bilingue doit être assuré sur place.

- Là où le nombre de débiteurs est minime, l'entrepreneur doit transférer le compte du débiteur au bureau le plus rapproché qui offre des services dans sa langue.

Les débiteurs dans le cadre du PCPE seront informés de la possibilité d'être servis dans leur langue dès leur premier contact avec la DAE et de même qu'avec l'entrepreneur.

4. REGISTRE DES COMPTES

Les agents de recouvrement désignés dans chaque succursale doivent noter dans un registre toutes les précisions touchant un compte : communication avec le débiteur, dates, doubles de la correspondance échangée, chiffres indiqués, etc. L'historique du compte doit être clairement expliqué, selon la présentation prescrite par la DAE.

Lorsque le dossier des mesures prises et des contacts tentés est conservé par un moyen électronique, une sortie sur support en papier doit être mise à la disposition de la DAE sur demande. Une telle sortie doit être versée au dossier de tous les comptes à l'égard desquels une action en justice est recommandée à la DAE.

5. VÉRIFICATIONS

Des représentants de la DAE pourront se rendre dans les succursales de l'entrepreneur pour y effectuer des vérifications des comptes du PCPE qui lui sont confiés ainsi que des méthodes de traitement de ces comptes. Des arrangements seront convenus avec l'entrepreneur pour des visites périodiques, mais la DAE se réserve le droit de se rendre dans les bureaux ou d'effectuer des vérifications sans préavis.

La DAE discutera des résultats de ses vérifications et de ses recommandations avec les entrepreneurs. Ces derniers devront appliquer les recommandations concernant le traitement des comptes du PCPE à la satisfaction de la DAE et dans les délais prescrits par celle-ci.

6. TÉMOIN DE LA COURONNE

L'entrepreneur doit assurer la présence d'un témoin pour la Couronne qui viendra, à la demande du ministère de la Justice, étayer la preuve en faisant rapport des démarches qui touchent un compte.

7. CRÉANCES FRAPPÉES DE PRESCRIPTION

La DAE est tenue de respecter les lois provinciales en matière de prescription. Dans le cadre des activités régulières de recouvrement, l'entrepreneur doit obtenir du débiteur une reconnaissance de dette écrite. Tous les comptes doivent être transmis à la DAE dans les deux ans de la date d'expiration de la période de prescription lorsque :

A. le débiteur refuse de signer une reconnaissance de dette (voir le paragraphe 7J); ou que

B. l'adresse du débiteur demeure inconnue et que tous les moyens pour le retrouver ont été épuisés.

8. CAS PARTICULIERS

Il arrive que certains dossiers appellent un traitement spécial.

A. Dans le cas de comptes pour le traitement desquels la DAE fournit des instructions spéciales, l'entrepreneur doit observer ces instructions à la lettre.

B. Les cas où, pendant la procédure normale de recouvrement, l'entrepreneur apprend que le débiteur est indigent ou qu'il a des ennuis de santé (ou tout autre problème de nature délicate), doivent être portés immédiatement à l'attention de la DAE.

9. RAPPORTS À LA DAE

A. Formulaire C-7 (C-7 blanc provisoirement suspendu)

À l'exception des cas précisés aux paragraphes 9B et 9C, tous les rapports d'activité, les demandes de renseignements, d'éclaircissements, de décisions, etc., doivent être annexés au formulaire C-7 (Rapport sur la situation de l'étudiant, annexes H-1 et H-2).

B. Rapports spéciaux

i) À l'occasion, la DAE peut avoir besoin d'urgence d'un rapport spécial. Une telle demande se fait par l'intermédiaire du coordonnateur.

ii) Toutes les plaintes que la DAE reçoit de débiteurs au sujet du traitement auquel ils seraient soumis par un entrepreneur nécessitent un rapport écrit de celui-ci. Dans le cas des plaintes présentées verbalement, une réponse orale doit être donnée dans les 24 heures, puis le rapport écrit doit suivre dans les deux semaines de la date à laquelle le coordonnateur est informé. Dans le cas des plaintes présentées par écrit, le rapport doit être reçu dans les trois semaines de la date de réception de la demande écrite adressée au coordonnateur par la DAE.

iii) La DAE peut également demander des rapports oraux spéciaux sur le degré de coopération d'un débiteur pour établir s'il est à nouveau admissible au Programme. Dans ces cas-là, elle peut contacter par téléphone le directeur de la succursale.

C. Rapports d'activités de recouvrement

Ces rapports doivent être soumis à la DAE une fois par mois et il doit y en avoir un pour chacune des succursales. La DAE doit également recevoir un rapport résumant l'activité globale. Ces rapports doivent parvenir à la DAE dans les 30 jours suivants la fin du mois visé. Il sera convenu du contenu et de la présentation du rapport avec chaque agence.

10. RECHERCHE DU DÉBITEUR

L'entrepreneur doit faire tout son possible pour trouver le débiteur. Quand toutes les méthodes habituelles ont été épuisées, le représentant de l'entrepreneur peut communiquer avec les autorités de la province qui a consenti le prêt et avec l'établissement d'enseignement fréquenté par le débiteur, pour obtenir l'adresse de celui-ci. Cette prise de contact doit se faire uniquement par lettre, sur le papier à en-tête de l'entrepreneur et selon la présentation prescrite (voir l'annexe A et la liste des personnes à contacter au sein des administrations provinciales).

11. RAPPORTS AVEC LE DÉBITEUR

A. Prise de contact

Le bureau qui se voit confier un compte relatif à un prêt du PCPE doit se mettre en rapport avec le débiteur, pour discuter de sa situation dans les 15 jours ouvrables suivant la réception du compte. DÈS LES PREMIERS CONTACTS, IL FAUT ADOPTER UNE ATTITUDE PROPRE À SUSCITER LA COLLABORATION DU DÉBITEUR. L'agent de recouvrement doit commencer par donner au débiteur les renseignements suivants, par écrit :

i) la raison sociale de l'agence, le fait qu'elle agit par contrat du Secrétariat d'État pour recouvrer les prêts du Programme canadien de prêts aux étudiants, et que les services de l'agence sont assurés dans les deux langues officielles. L'entrepreneur ou ses employés ne doivent en aucun cas se faire passer pour des représentants du Receveur général ou du ministère de la Justice;

ii) le montant du principal exigible, le taux d'intérêt et le montant des intérêts courus depuis l'échéance; lui faire savoir que cette somme, même si elle est exigible en totalité immédiatement, peut être remboursée par paiements échelonnés si la situation financière du débiteur ne lui permet pas de rembourser en un seul versement;

iii) la possibilité qu'il a de venir discuter avec l'agent de sa situation financière afin d'établir des modalités de remboursement acceptables; si les premiers rapports ont été établis par lettre ou si le débiteur est dans l'impossibilité de rencontrer l'agent, celui-ci doit lui demander d'exposer sa situation financière dans une lettre ou au moyen du formulaire prévu à cette fin (annexe B).

B. Harcèlement

i) On ne peut contacter le débiteur à son lieu de travail que lorsque tous les autres moyens ont été épuisés. Le cas échéant, l'agent de recouvrement ne doit pas divulguer l'objet de son appel ou s'identifier à une tierce personne mais se contenter de laisser son nom et son numéro de téléphone.

ii) On ne doit pas menacer le débiteur d'emprisonnement, d'intervention de la police ou de la GRC, de saisie-arrêt, de reprise de biens ou de quelque autre mesure judiciaire, pas plus qu'on ne doit faire mention d'une intervention du ministère de la Justice dans le dossier. Cependant, il faut informer le débiteur qui en a les moyens mais refuse de rembourser son emprunt que l'agence a reçu instruction de recommander au gouvernement d'intenter des poursuites pour recouvrer les sommes dues.

C. Correspondance

Pour correspondre avec les débiteurs, l'entrepreneur doit se servir des lettres-types reproduites à l'annexe D. Les lettres utilisées peuvent s'écarter des modèles pourvu que le contenu et le ton en soient semblables et qu'elles aient reçu l'approbation préalable de la DAE. L'entrepreneur doit imprimer toutes ses lettres et son nom, son adresse et son numéro de téléphone doivent figurer dans toutes ses correspondances. Les enveloppes utilisées doivent porter une adresse de retour indiquant au minimum un numéro de case postale et un bureau de poste.

D. Modalités de remboursemment

L'AGENT NE DOIT PAS DIRIGER UN DÉBITEUR VERS UN ÉTABLISSEMENT DE CRÉDIT POUR RÉGLER SON PRÊT D'ÉTUDES.

i) On peut toutefois admettre une exception à cette règle dans le cas d'un débiteur écrasé sous un grand nombre de dettes envers plusieurs créanciers différents, qui pourrait avoir avantage à obtenir un prêt consolidé. Si l'agent de recouvrement juge cette solution raisonnable, il doit conseiller au débiteur de rechercher un prêt au coût le plus bas possible (donc, de ne s'adresser qu'à des caisses populaires ou à des banques). Le résultat doit clairement être à l'avantage du débiteur.

ii) Si le débiteur est incapable de rembourser en une seule fois, l'entrepreneur doit s'efforcer de l'amener à commencer à faire des versements réguliers d'après le barème qui figure au paragraphe 2A iii) de la partie 2. Il faut bien montrer au débiteur qu'il a avantage à rembourser aussi vite que possible, pour payer moins d'intérêts.

iii) Il arrive que le débiteur soit autorisé à effectuer des paiements symboliques ou à interrompre les versements durant un certain temps. (Voir le paragraphe 2B et le paragraphe 7 de la partie 2.) Les débiteurs qui effectuent des paiements symboliques doivent être avisés par l'agence du taux d'intérêt quotidien qui court sur leur prêt.

E. Cote de solvabilité

Le fait qu'il ait contracté une dette envers l'État aux termes de la Loi canadienne sur les prêts aux étudiants ne doit pas nuire à la cote de solvabilité du bénéficiaire d'un prêt d'études. L'entrepreneur doit s'assurer que tous les documents que lui font parvenir la DAE ou d'autres sources concernant la situation d'un débiteur sont versés dans un dossier portant la mention "confidentiel" et ne sont communiqués à personne d'autre qu'au personnel de la DAE.

12. RAPPORTS AVEC UNE TIERCE PARTIE

Il ne faut communiquer à aucune tierce personne, à l'exception du personnel de la DAE, des renseignements concernant un débiteur. Si, dans le cours de la recherche du débiteur, un tiers qui est au courant de la dette propose de son plein gré d'effectuer des paiements sur celle-ci, son offre peut être acceptée uniquement si l'agence a reçu du débiteur l'autorisation écrite de le faire. Une tierce personne qui offre de rembourser mais ne s'exécute pas ne doit ni être poursuivie, ni harcelée de quelque façon que ce soit. L'ENTREPRENEUR N'A PAS LE DROIT D'ACCEPTER UNE OFFRE DU DÉBITEUR OU D'UNE TIERCE PERSONNE DE RÉGLER LA DETTE EN VERSANT UNE PARTIE DU SOLDE SANS AVOIR OBTENU L'AUTORISATION DE LA DAE. (Voir le paragraphe 3 de la partie 2, Offres de régler la dette en versant une partie de la somme et chèques présentés comme règlement intégral.) Tout entrepreneur ou son représentant qui accepte une telle offre sans avoir obtenu l'autorisation préalable de la DAE sera tenu de rembourser le solde impayé.

13. CONDUITE INACCEPTABLE D'UNE AGENCE DE RECOUVREMENT

Lorsqu'un débiteur refuse de payer l'agence en raison de la conduite de celle-ci, la DAE vérifie les faits allégués et peut décider de retirer le compte des mains de l'agence sans compensation si elle juge que cette conduite était inacceptable. Parmi les conduites inacceptables, mentionnons à seul titre d'exemple celles qui contreviennent aux sections intitulées Rapports avec le débiteur, Rapports avec une tierce partie, Circonstances particulières, Cas particuliers, Service bilingue et Rapports d'activités de recouvrement. Exemples :

- harcèlement du débiteur ou de sa famille;
- refus de convenir d'un calendrier de remboursement mensuel;
- menaces d'intenter des poursuites, d'obtenir une ordonnance de saisie-arrêt, etc.;

- acceptation, sans l'autorisation préalable de la DAE, d'une offre de régler la dette par le versement d'une partie de la somme;

- sommation au débiteur d'obtenir un prêt bancaire pour acquitter sa dette, alors que cette solution serait plus coûteuse pour lui;

- omission d'informer un débiteur admissible de l'existence du Régime d'exemption d'intérêts ou des dispositions spéciales pour les personnes atteintes d'une incapacité permanente.

14. RENSEIGNEMENTS REÇUS PAR LA DAE

Tous les renseignements concernant un compte que la DAE reçoit directement de sources autres que l'entrepreneur après que le compte a été transmis à l'entrepreneur, sont envoyés au coordonnateur. Ce dernier doit s'assurer que les renseignements sont acheminés sans tarder au bureau dépositaire du compte et l'agent doit immédiatement en tenir compte dans ses rapports avec le débiteur.

15. CALCUL DES INTÉRÊTS

L'entrepreneur est responsable du calcul exact des intérêts à payer. Il sera tenu de rembourser toute différence pouvant résulter de son erreur. Les débiteurs doivent être informés que tous les montants crédités à leur compte peuvent faire l'objet d'une vérification par la DAE et qu'ils devront effectuer des versements supplémentaires tant que subsistera un solde débiteur. (Voir le paragraphe 4 de la partie 2)

16. MONNAIE ÉTRANGÈRE

Les paiements effectués en monnaie étrangère doivent être convertis en dollars canadiens AU MOMENT OÙ L'ON CRÉDITE LE COMPTE (date de réception du chèque). Le taux de change appliqué doit être celui de la Banque du Canada en vigueur à cette date.

17. REÇUS OFFICIELS DÉLIVRÉS PAR LA DAE

La DAE remet des reçus officiels à l'agence deux fois par mois. Tous les paiements crédités au compte du débiteur ainsi que le solde à acquitter y figurent (voir l'annexe G). Il appartient à l'agence de transmettre les reçus aux débiteurs dès qu'elle les reçoit de la DAE. Si les reçus sont envoyés par le courrier, l'enveloppe doit porter une adresse de retour indiquant au minimum un numéro de case postale et un bureau de poste. Les reçus ne doivent pas être expédiés par l'agent chargé du compte.

18. REMISE PARTIELLE DE DETTE ET EXEMPTION D'INTÉRÊTS

Certaines provinces libèrent le débiteur d'une partie de sa dette et expédient un chèque au montant correspondant à la DAE, qui soustrait ce montant du compte informatisé du débiteur. La DAE fait de même lorsque le débiteur a obtenu une exemption d'intérêt (voir le paragraphe 7A). Le coordonnateur est avisé de l'ajustement apporté au compte et l'entrepreneur doit modifier ses dossiers en conséquence. Dans ces cas, l'entrepreneur ne touche aucune commission.

19. DONNÉES INFORMATIQUES

L'entrepreneur doit pouvoir stocker et transmettre des données informatiques depuis un organe de commande selon les modalités suivantes :

A. L'entrepreneur doit pouvoir transmettre et recevoir les données prescrites par écrit par la Direction de l'aide aux étudiants sous une forme assimilable par l'équipement le plus perfectionné (ex. bande 1600 BPI) et compatible avec le système de la DAE.

B. Une fois par semaine, l'entrepreneur doit vérifier/mettre en forme, stocker et transmettre à la DAE au minimum vingt-deux (22) éléments de données à longueur de zone variée, le contenu et la structure étant définis par la DAE.

C. L'entrepreneur doit assumer le coût de toute révision, de tout rajustement ou de tout changement du système informatique nécessaire pour satisfaire aux exigences de la DAE. L'entrepreneur n'est pas tenu d'engager d'importantes dépenses d'immobilisation (par exemple, d'acheter du matériel). Toutefois, il peut être nécessaire de changer les formats, les contenus ou les unités de stockage.

20. BANDES DE RAPPROCHEMENT

A. L'entrepreneur doit fournir à la DAE, une fois par trimestre ou sur demande, une bande informatique contenant l'inventaire de tous les comptes du PCPE. La bande doit comporter les renseignements suivants pour chaque compte : numéro d'assurance sociale, nom de famille, prénom(s), montant du principal impayé, taux d'intérêt, somme des paiements versés, nom de la succursale détenant le compte et état du compte. L'entrepreneur doit s'assurer que la bande reproduit fidèlement l'information possédée par la succursale et que celle-ci ne diffère pas de celle qui est conservée au siège de l'agence. Il doit aussi veiller à ce que l'information consignée sur la bande inventaire correspond à celle qui est fournie sur la bande hebdomadaire des versements.

B. La DAE rapproche les renseignements énumérés sur la bande de ses dossiers.

C. L'entrepreneur doit vérifier tous les écarts repérés et apporter les corrections nécessaires dans les délais prescrits par la DAE.

D. L'entrepreneur doit dresser à l'intention de la DAE un rapport complet des mesures prises.

21. COMMISSIONS ET INDEMNITÉS DE CLÔTURE

Pour toute somme perçue par lui et versée à la DAE, l'entrepreneur touche une commission au taux défini dans l'offre permanente principale.

Lorsqu'un compte est fermé par la DAE pour des raisons indépendantes de la volonté de l'entrepreneur, sous réserve du paragraphe 8 de la partie 2, la DAE verse à ce dernier une compensation établie à cinq pour cent (5 %) du solde de la dette au moment de la clôture, mais ne pouvant être inférieure à 15 $ ou supérieure à 100 $.

22. RENDEMENT

Le rendement de l'entrepreneur pour ce qui a trait au recouvrement des comptes du PCPE est évalué par la DAE. Celle-ci se réserve le droit de cesser de confier des comptes à l'entrepreneur ou, s'il y a lieu, de lui retirer ceux qu'il a en main si elle juge son rendement insatisfaisant.

À titre d'exemples nullement exhaustifs, citons les cas suivants qui constituent des illustrations de rendement insatisfaisant :

A. L'entrepreneur ne se conforme pas aux conditions énoncées dans les présentes directives et dans l'offre permanente principale.

B. L'entrepreneur a un taux de succès inférieur de plus de 2 % à la moyenne nationale pour les comptes du PCPE à recouvrer aux termes de l'offre permanente principale.

C. Le taux de corrections requises par suite du rapprochement est régulièrement supérieur à la moyenne pour les entrepreneurs dont les services sont retenus aux termes de l'offre permanente pour le recouvrement de prêts d'études garantis.

23. SOUS-TRAITANCE

Il est interdit à une agence ou à un groupe d'agences s'étant vu confier des comptes en dépôt de les transférer, céder ou sous-traiter à une autre agence sans l'autorisation préalable de la DAE.

24. TRAITEMENT DES COMPTES À L'EXPIRATION DE L'OFFRE PERMANENTE PRINCIPALE

Le présent appel aux agences que cela intéresse de se charger de comptes à recouvrer s'étendra du 1er octobre 1988 au 31 mars 1989, et la période de recouvrement prendra fin le 30 septembre 1989. Après cette date, des dispositions pourront être prises pour le transfert des dossiers.

PARTIE 2

DIRECTION DE L'AIDE AUX ÉTUDIANTS
RECOUVREMENT DES CRÉANCES
PROCÉDURE DÉTAILLÉE

1. TRANSMISSION DES COMPTES

A. Une fois par semaine, au jour convenu avec la DAE, le coordonnateur passe prendre les comptes en souffrance.

B. La transmission des comptes se fait au moyen de la Formule 6 (annexe E), qui indique le principal à rembourser, le montant de la dette et tous les renseignements pertinents aux fins du recouvrement. Ces renseignements sont confidentiels et ne doivent être communiqués qu'au débiteur et à la personne chargée des comptes de la DAE.

C. Une liste de tous les comptes confiés à l'entrepreneur accompagne les formulaires Annexe 6. Cette liste sert à accuser réception des comptes et doit être retournée, revêtue de la signature du coordonnateur et de la date, dans les 48 heures de la réception.

D. L'entrepreneur doit retourner un formulaire C3/2 (annexe F-1), Avis du service de recouvrement du PCPE, pour chaque compte, afin d'informer la DAE du bureau qui effectuera le recouvrement. Le formulaire doit parvenir à la DAE dans les sept jours de la date de transmission.

NOTA : Une sortie imprimée contenant les renseignements ci-dessus dans une présentation agréée par la DAE serait acceptable.

2. MODALITÉS DE REMBOURSEMENT

A. Si le débiteur se montre coopératif, trois arrangements sont possibles :

i) lorsque la situation financière du débiteur le permet, le remboursement en un seul versement;

ii) le remboursement par versements échelonnés calculés en fonction de la situation financière du débiteur, exposée sur la formule appropriée (annexe B); ou,

iii) si le débiteur ne veut pas fournir un état de sa situation financière, le remboursement selon les versements minimums indiqués dans le tableau suivant.

MONTANT PRINCIPAL DE LA DETTE	PAIEMENT MENSUEL MINIMUM
0 - 1 500 $	50 $
1 501 - 3 000 $	80 $
3 001 - 4 500 $	100 $
4 501 - 6 000 $	115 $
6 001 - 7 500 $	130 $
7 501 - 10 000 $	160 $
10 001 - 12 500 $	185 $
12 501 - 15 000 $	215 $
plus de 15 000 $	245 $

B. Il faut informer le débiteur que les modalités de remboursement seront revues régulièrement (au moins tous les 6 mois) pour déterminer s'il n'est pas possible d'augmenter le montant des remboursements. Les versements symboliques devraient être acceptés temporairement comme signe de la bonne foi du débiteur lorsque sa situation financière ne lui permet pas de faire autrement.

C. L'entrepreneur doit aviser le débiteur par écrit, au moment où les modalités de remboursement sont établies, du nombre d'années qu'exigera le règlement intégral du prêt.

3. OFFRES DE RÉGLER LA DETTE EN VERSANT UNE PARTIE DU SOLDE ET CHÈQUES PRÉSENTÉS COMME RÈGLEMENT INTÉGRAL

A. Offres de régler la dette en versant une partie de la somme

Les offres de régler la dette pour une partie de la somme peuvent être prises en considération par la DAE, à condition que le Secrétariat d'État ou ses agents aient clairement établi : que l'emprunteur ne peut rembourser la totalité de la somme sans se placer dans une position financière très difficile; qu'il y a peu de chances pour que la situation financière de l'emprunteur s'améliore sensiblement dans un avenir prévisible; et que le recours aux tribunaux ne permettrait pas de recouvrer une partie plus importante de la somme. Le débiteur qui offre de régler sa dette par le versement d'une partie de la somme doit soumettre sur le formulaire prescrit (annexe B) un état récent du revenu, des dépenses, des avoirs et du passif de la famille.

Les offres faites par une tierce partie de régler la dette en versant une partie de la somme doivent être accompagnées d'une note du débiteur autorisant le tiers à discuter du compte avec le personnel de la DAE ou de l'agence.

Les offres de régler la dette en versant une partie de la somme doivent être soumises à la DAE par écrit. Il y a également lieu de préciser à la Direction la situation financière du débiteur et de fournir tout renseignement

pertinent. Les décisions à cet égard seront prises en consultation avec les services juridiques de la DAE. L'ENTREPRENEUR NE PEUT ACCEPTER UNE OFFRE DU DÉBITEUR OU D'UNE TIERCE PERSONNE DE RÉGLER LA DETTE EN VERSANT UNE PARTIE DU SOLDE SANS AVOIR OBTENU L'AUTORISATION EXPRESSE DE LA DAE. Tout bureau qui prend la liberté de le faire sans avoir obtenu l'autorisation préalable de la DAE sera tenu de rembourser le solde impayé.

B. Chèques présentés comme règlement intégral

i) Il arrive qu'un débiteur inscrive sur son chèque "remboursé au complet" (ou une autre expression semblable) pour indiquer que, selon lui, son prêt est entièrement remboursé. Si tel n'est pas le cas, l'entrepreneur doit en informer immédiatement le débiteur par écrit en précisant que son versement a été débité de son compte et qu'il reste un solde à payer, montant qu'il prendra également soin de lui préciser. L'entrepreneur doit aussi noter au verso du chèque qu'il ne s'agit que d'un versement partiel et indiquer le montant du solde impayé. Ces deux exigences doivent être satisfaites avant la date d'encaissement du chèque. En outre, des photocopies du chèque, recto et verso, ainsi que de l'avis expédié au débiteur doivent être versées dans le dossier de ce dernier.

ii) Lorsque le débiteur a offert de régler la dette en versant une partie du solde et a accompagné son offre du chèque d'une tierce personne à titre de règlement intégral, l'entrepreneur doit immédiatement aviser le débiteur que le chèque a été débité de son compte et qu'il reste un solde à payer. L'entrepreneur doit noter au verso du chèque qu'il nes'agit que d'un versement partiel et indiquer le montant du solde impayé. Ces deux exigences doivent être satisfaites avant la date d'encaissement du chèque. En outre, des photocopies du chèque, recto et verso, ainsi que de l'avis expédié au débiteur doivent être versées dans le dossier de ce dernier.

iii) Lorsqu'une tierce personne a offert de régler la dette en versant une partie du solde sans avoir obtenu la permission écrite du débiteur de négocier en son nom, et qu'elle a joint à son offre un chèque présenté comme règlement intégral, l'entrepreneur ne doit absolument pas encaisser le chèque. Il doit d'abord obtenir du débiteur une lettre autorisant la tierce personne à négocier en son nom. S'il ne reçoit pas une telle autorisation, l'entrepreneur doit retourner le chèque au tireur.

iv) Lorsqu'une tierce partie a offert de régler la dette pour une partie du solde, qu'elle a joint à son offre un chèque présenté comme règlement intégral et que l'entrepreneur a reçu du débiteur une lettre autorisant la tierce personne à négocier avec la DAE en son nom, l'entrepreneur doit procéder comme suit : il doit immédiatement aviser le débiteur et la tierce personne que le montant a été débité du compte du débiteur et qu'il reste un solde à payer, montant qu'il doit prendre soin de leur préciser. L'entrepreneur doit également noter au verso du chèque qu'il ne s'agit que d'un versement partiel et indiquer le montant du solde impayé. Ces deux exigences doivent être remplies avant la date d'encaissement du chèque. En outre, des photocopies du chèque, recto et verso, ainsi que des avis doivent être versées dans le dossier du débiteur.

v) Si l'entrepreneur ne sait pas à quoi s'en tenir au sujet de l'offre, par exemple en raison du libellé de la lettre d'accompagnement, il doit contacter la DAE.

4. RECOUVREMENT

A. Calcul des versements

i) Il incombe à l'entrepreneur de calculer correctement le montant requis pour que la dette soit remboursée au complet. Il assume la responsabilité des sommes impayées lorsqu'un des bureaux a recouvré une somme incorrecte et fait parvenir au débiteur un reçu provisoire indiquant que la dette a été remboursée au complet.

ii) L'entrepreneur est responsable du recouvrement complet de la créance. Les mesures normales de recouvrement doivent être poursuivies quel que soit le montant à payer. Si un entrepreneur ne peut pas démontrer qu'il a fait tous les efforts raisonnables pour retrouver les débiteurs ou pour recouvrer les sommes dues, il sera tenu responsable des montants impayés.

iii) Les intérêts se calculent selon la formule des intérêts simples et non des intérêts composés. L'entrepreneur doit mettre à jour quotidiennement le calcul des intérêts et être en mesure de répartir chaque paiement correctement entre le principal et les intérêts. La Formule 6 (annexe E) indique le principal dû, le taux d'intérêt applicable et la date depuis laquelle l'intérêt court. Les paiements à valoir sur le compte du débiteur entreront d'abord en déduction des intérêts échus, puis seront appliqués au principal impayé.

iv) Les versements effectués en monnaie étrangère doivent être convertis en monnaie canadienne AU MOMENT OÙ ON DÉBITE LE COMPTE.

v) C'est à l'entrepreneur qu'il incombe d'enquêter chaque fois qu'il relève une erreur ou un écart apparent dans le cours de la consignation des opérations d'un compte. Une fois l'erreur confirmée, l'agence doit en informer la DAE.

B. Remboursement des paiements excédendaires

Lorsque les registres de la DAE ou ceux de l'agence indiquent un trop-payé au compte d'un débiteur, il incombe à l'agence d'enquêter pour en confirmer le fait. Une fois le trop-payé confirmé, l'agence fait immédiatement parvenir un remboursement au débiteur et en inscrit le débit sur la bande hebdomadaire des paiements.

Si un chèque de remboursement émis par l'agence est retourné par le bureau de poste, le destinataire étant introuvable, l'agence doit faire parvenir à la DAE les pièces suivantes : une copie du chèque annulé et l'enveloppe dans laquelle le chèque avait été posté, ainsi qu'un chèque au montant du remboursement dû, libellé à l'ordre du Receveur général du Canada. Le Receveur général conservera le montant en fidéicommis pour le compte de l'intéressé. Tous les versements correspondant à des remboursements dus doivent être transmis à part à la DAE par l'agence, lors de l'acheminement hebdomadaire des paiements effectués. Ces opérations ne doivent jamais figurer sur la bande hebdomadaire des paiements.

C. Reçus provisoires délivrés par l'entrepreneur

Pour tout versement effectué par chèque, l'entrepreneur doit remettre au débiteur qui le demande un reçu provisoire. Chaque fois qu'un versement est effectué en espèces ou par mandat-poste, l'entrepreneur doit délivrer un reçu, que le débiteur le demande ou non. Le reçu doit indiquer le nom et l'adresse de l'agence, le nom de la personne qui effectue le paiement, le montant du paiement, le numéro d'assurance sociale du débiteur, le compte à débiter et préciser que le paiement est sujet à vérification et qu'il figurera sur le prochain reçu établi par la DAE.

D. Transmission à la DAE

i) Le siège de l'agence doit être informé du plein montant de toutes les opérations relatives aux comptes du PCPE dans les 72 heures qui suivent. Ces opérations comprennent même les paiements subséquemment annulés pour divers motifs : provision insuffisante, compte fermé, etc. En pareil cas, le débit correctif doit être établi au même montant que le crédit qu'il annule, et porter la même date.

ii) Le siège social de l'entrepreneur doit faire parvenir chaque semaine à la DAE le montant brut des sommes recouvrées, au moyen d'un chèque établi à l'ordre du Receveur général du Canada. Ce chèque doit être accompagné d'un relevé hebdomadaire (annexe J) de même que d'une bande magnétique compatible avec le système informatique utilisé par la DAE (l'annexe K donne les spécifications actuelles, qui sont toutefois susceptibles de changer, auquel cas l'entrepreneur en recevra un préavis raisonnable). La DAE doit recevoir relevé et bande au plus tard aux dates fixées par elle.

iii) La bande magnétique doit porter deux étiquettes, la première précisant le nombre de dossiers, le volume total en dollars, la date de la fin de la période et la date de l'état de compte correspondant, et la seconde, indiquant, comme l'exige actuellement la Direction de l'informatique du Secrétariat d'État, le numéro de série de la bande.

L'état de compte qui accompagne la bande magnétique doit porter le numéro de volume qui lui correspond.

Il appartient à l'entrepreneur de s'assurer que les bandes et les états de compte soumis pour traitement contiennent les renseignements décrits sur les étiquettes et que les bandes et les états correspondants sont en équilibre.

iv) La DAE établira, à l'ordre de l'entrepreneur, un chèque au montant des honoraires prévus dans l'offre permanente principale.

5. REDRESSEMENTS DE COMPTE

L'entrepreneur sera informé des périodes d'exemption d'intérêts accordées ou des versements effectués à l'égard d'un prêt pour études à temps plein ou à temps partiel et devra ajuster ses chiffres en conséquence. L'entrepreneur ne touche ni honoraires ni commission à cette fin. (Voir le paragraphe 18 de la partie 1.)

Les redressements réclamés par la DAE (par exemple là où l'entrepreneur est responsable du solde impayé sur un compte) devront figurer sur le relevé envoyé par l'entrepreneur (dans la colonne "Payé à l'agence") et sur la bande magnétique.

Les ajustements entre les comptes de l'agence et ceux de la DAE figureront dans un état mensuel de rapprochement.

6. TRANSFERT DE COMPTES ENTRE BUREAUX

A. Lorsque le débiteur se trouve dans une région autre que celle où son compte a été envoyé, son dossier doit être transféré immédiatement au bureau le plus près de son lieu de domicile actuel. L'entrepreneur doit alors remplir un formulaire C3/3 (annexe F-2), Transfert entre bureaux de recouvrement, et le faire parvenir à la DAE dans les sept jours suivant le transfert.

B. Pour qu'il soit fait exception à cette règle et que le bureau conserve le dossier, il faut que le débiteur demande que son compte ne soit pas transféré.

C. Si, après qu'un compte a été transféré, le bureau qui le détenait antérieurement reçoit de la DAE un document s'y rapportant, on doit inscrire sur le document le numéro de code du nouveau bureau et l'y faire suivre sans retard.

7. CIRCONSTANCES PARTICULIÈRES

A. Régime d'exemption d'intérêts

La DAE renonce, durant une période pouvant aller jusqu'à 18 mois, à l'intérêt sur les prêts d'études à temps plein et à temps partiel si le débiteur se trouve dans l'incapacité de rembourser parce qu'il n'a pas réussi à se trouver un emploi ou encore qu'il est temporairement incapable de travailler pour cause de maladie ou d'invalidité.

Pour être admissible à une exemption d'intérêts, le débiteur doit :

- résider au Canada
- et être en chômage (Dans la plupart des cas, un débiteur est considéré comme étant en chômage si, dans les quatre semaines précédant la date de sa demande, il a travaillé moins de 80 heures.);

et chercher activement un emploi;
et être disposé à travailler;
OU être temporairement incapable de travailler pour cause de maladie ou d'invalidité;
et ne pas avoir épuisé la période d'exemption d'intérêts à laquelle une personne peut avoir droit.

D'autres cas où le débiteur n'est pas disposé à prendre un emploi en raison de circonstances spéciales peuvent également être pris en considération.

Dans tous les cas, le débiteur doit avoir un revenu familial ne lui permettant pas de rembourser son emprunt sans contrainte excessive. À cet égard, un tableau se trouve dans le dépliant sur le Régime d'exemption d'intérêts dont des exemplaires ont été envoyés aux bureaux de l'agence, de même que des formulaires de demande d'exemption d'intérêts (annexe M).

B. Obligations de l'entrepreneur

i) Des demandes d'exemption d'intérêts doivent être remises à tous les débiteurs admissibles.

ii) Le débiteur remplit la Partie 1 du formulaire 8 et fait parvenir les quatre feuillets à l'entrepreneur. À son tour, celui-ci remplit la Partie III, renvoie le feuillet 4 et conserve le feuillet 3 dans le dossier. Les feuillets 1 et 2 sont expédiés au coordonnateur, qui les fera parvenir à la DAE.

iii) L'entrepreneur doit interrompre toute mesure de recouvrement en attendant de savoir si la demande est acceptée ou rejetée par la DAE.

iv) La DAE fait parvenir à l'entrepreneur, par l'intermédiaire du coordonnateur, des copies des avis expédiés au débiteur concernant sa demande d'exemption d'intérêts. Il y est indiqué si la demande a été rejetée ou acceptée et, dans ce dernier cas, de quelle durée sera la période d'exemption.

v) Si la demande d'exemption d'intérêts du débiteur est approuvée, les mesures de recouvrement doivent être interrompues jusqu'à la fin de la période d'exemption. Les paiements peuvent toutefois être acceptés. L'entrepreneur doit corriger ses dossiers pour tenir compte de la période d'exemption qui a été approuvée.

vi) Si la demande d'exemption d'intérêts est rejetée, les mesures normales de recouvrement doivent reprendre.

C. Études à plein temps

i) Dès le premier contact, il faut informer le débiteur que, dans certaines circonstances, il peut continuer à être admissible au Programme en tant qu'étudiant à plein temps. Il doit à cette fin décrire sa situation dans une lettre qu'il fait parvenir à l'adresse suivante :

Programme canadien de prêts aux étudiants
Direction de l'aide aux étudiants
C.P. 2090
Succursale D
Ottawa (Ontario)
K1P 6C6

Par exemple, un étudiant pourrait avoir poursuivi ses études, mais avoir manqué à ses obligations en ne remplissant pas à temps les formulaires du Programme canadien de prêts aux étudiants. Il faut informer les débiteurs que l'intérêt continue de courir jusqu'à ce qu'ils soient réadmis au Programme.

ii) Si le débiteur est inscrit à des cours à plein temps et qu'il n'est plus admissible au Programme, mais peut être admissible à une exemption d'intérêts, on doit lui remettre une formule de demande d'exemption d'intérêts (annexe M).

iii) Si le débiteur n'a pas droit à l'exemption d'intérêts, il doit fournir un document attestant qu'il est inscrit à des cours à plein temps et indiquant la date à laquelle se termineront les cours. Le débiteur doit être prévenu que, s'il cesse de suivre les cours avant cette date, il est tenu d'en informer l'agence. Les mesures de recouvrement sont suspendues pendant que le débiteur suit ses cours mais l'agent de recouvrement doit se mettre en rapport avec le débiteur au cours du mois qui précède la fin des cours pour arrêter de nouvelles modalités de remboursement.

iv) Si le débiteur est inscrit à des cours à temps plein, il faudrait lui demander de faire, si possible, des versements minimes couvrant au moins l'intérêt qui court durant ses études. La DAE doit être informée de la situation par écrit.

D. Études à temps partiel

Si le débiteur suit des cours à temps partiel, il faut déterminer sa capacité de rembourser à partir de l'état de sa situation financière (annexe B). Si le débiteur est incapable de commencer à rembourser, se trouve en chômage et se cherche un emploi qui lui procurerait 20 heures de travail ou plus par semaine, l'entrepreneur doit alors lui faire parvenir une formule de demande d'exemption d'intérêts. (Voir le paragraphe 7A ci-dessus.)

E. Chômage

Tous les débiteurs doivent être informés de l'existence du Régime d'exemption d'intérêts.

Si le débiteur est en chômage, touche des prestations de bien-être social ou se trouve dans l'incapacité financière de commencer à rembourser et qu'il a épuisé la période de 18 mois d'exemption d'intérêts, il doit discuter en détail de sa situation avec l'agent chargé du recouvrement et fournir une preuve de sa mauvaise situation financière. IL NE FAUT PAS HARCELER OU MENACER L'EMPRUNTEUR PAR DES DÉMARCHES TROP FRÉQUENTES.

Sa situation doit être examinée au moins tous les trois mois. Il est préférable de demander au débiteur de se mettre en rapport avec le bureau de telle sorte que celui-ci ne soit obligé de prendre l'initiative de cette démarche que lorsque le débiteur ne l'a pas fait. Dès que le débiteur se trouve du travail ou que sa situation financière le permet, il faut reprendre la procédure normale (voir le paragraphe 2 de la partie 2). L'agence doit tenir la DAE informée par écrit de la situation du débiteur.

F. Situation médicale : incapacité provisoire ou permanente

i) Incapacité ou maladie provisoire

Si le débiteur est atteint d'une incapacité provisoire, il doit faire établir par son médecin une déclaration contenant les renseignements demandés sur le formulaire médical de la DAE.

Si le médecin indique que le débiteur peut se rétablir, il faut fournir au débiteur une formule de demande d'exemption d'intérêts, qui sera envoyée à la DAE AVEC LE CERTIFICAT FOURNI PAR LE MÉDECIN (voir le paragraphe 7A ci-dessus).

ii) Incapacité ou maladie permanente

Si le débiteur est atteint d'une incapacité permanente, il doit demander par écrit que sa dette soit éteinte en vertu des dispositions de la Loi canadienne sur les prêts aux étudiants en faveur des personnes ayant une déficience permanente. Sa lettre doit décrire sa situation et être accompagnée des documents suivants :

1. Le formulaire médical de la DAE dûment rempli par le médecin traitant (annexe L-1).

2. Un exemplaire de l'autorisation permettant au médecin de discuter du dossier médical avec le personnel de la DAE (annexe L-2).

3. Un état du revenu, des dépenses, des avoirs et du passif de la famille de l'emprunteur, en bonne et due forme (annexe B).

G. Emprisonnement

Si le débiteur est emprisonné et se trouve dans l'incapacité de commencer à rembourser, l'entrepreneur doit demander aux autorités de l'établissement pénitentiaire de lui faire parvenir une attestation indiquant la durée de l'emprisonnement et la date probable de la libération ou de la mise en liberté surveillée. Si cette date se situe dans les 24 mois à venir, il faut laisser en suspens le compte du débiteur et se mettre en rapport avec lui à ce moment-là. La DAE doit être informée de la situation par écrit.

Si par contre, la date de la libération ou de la mise en liberté surveillée se situe au-delà des 24 mois qui suivent, le bureau doit en informer la DAE par écrit. Il faut aussi donner les renseignements obtenus des autorités pénitentiaires. Mettre le dossier de côté en attendant les instructions de la DAE.

H. Faillite

i) Faillite au Canada

Si le débiteur a fait une cession pour faillite, le bureau doit obtenir les documents appropriés du syndic de faillite. Ceux-ci doivent être immédiatement transmis à la DAE avec tous les renseignements utiles. Les comptes touchés seront retirés à l'entrepreneur sans que des honoraires soient versés.

NOTA : L'entrepreneur ne doit en aucun cas remplir une Affirmation de créance.

ii) Faillite à l'étranger

La DAE ne reconnaît pas les cessions pour faillite qui sont faites aux États-Unis. L'agence doit mettre le dossier en veilleuse et vérifier périodiquement si le débiteur est de retour au Canada. Le cas échéant, elle doit reprendre les mesures normales de recouvrement. La DAE doit être informée par écrit de la situation du débiteur.

iii) Paiement méthodique des dettes

Si le débiteur a présenté une proposition de paiement méthodique des dettes en vertu des dispositions de la Partie 10 de la Loi sur la faillite, le bureau doit obtenir les documents appropriés de la cour. Ceux-ci doivent être immédiatement transmis à la DAE par l'agence, avec toute l'information utile donnée par écrit.

I. Décès

Dès qu'il est informé du décès d'un débiteur, l'entrepreneur doit chercher à en obtenir preuve. On doit demander à l'exécuteur testamentaire de fournir un certificat de décès ou autre preuve acceptable de présomption de décès (par exemple une attestation de l'entrepreneur des pompes funèbres, le rapport du coroner, etc.).

NOTA : Un article de journal ou un avis de décès publié dans un journal ne constitue pas une preuve acceptable.

Dès réception, la preuve de décès doit être transmise à la DAE avec toute autre information utile.

Le compte sera retiré à l'entrepreneur sans versement d'honoraires.

J. ACTION EN JUSTICE

i) Instructions

Si le débiteur se montre peu coopératif, le bureau doit l'aviser qu'il n'a pas d'autre choix que de remettre son compte entre les mains du gouvernement qui, à son tour, pourra décider de prendre des mesures judiciaires. Une telle décision sera prise seulement après étude de tous les aspects du dossier du point de vue social, financier et juridique.

Si le débiteur travaille et est en mesure d'acquitter sa dette mais refuse de le faire, l'agence doit avoir tenté pendant au moins 18 mois de mettre au point un calendrier de remboursement avant de retourner le compte au PCPE. L'historique du cas doit être fourni.

Les comptes peuvent être retournés dans la catégorie "Refus de payer" dès lors que l'agence a établi que :

- le débiteur n'est pas frappé d'incapacité permanente, n'est pas indigent et n'est pas un fonctionnaire régi par la Loi sur l'administration financière;

- le débiteur (et/ou son conjoint) a un emploi rémunéré et est en situation de rembourser sa dette (ou bien l'agence peut démontrer que ses tentatives répétées - sur au moins 18 mois - pour déterminer la situation financière de la famille du débiteur ou connaître l'emploi de ses membres ont échoué);

- durant les six mois qui ont précédé le retour du dossier, le débiteur n'a fait aucun versement ou n'a proposé que des remboursements échelonnés inférieurs à 50 dollars par mois.

Chacun des comptes retournés à la DAE dans la catégorie "Refus de payer" DOIT être accompagné de la documentation suivante :

- le dossier complet de l'agence, y compris, sous forme imprimée, les renseignements enregistrés sur ordinateur;

- l'adresse confirmée la plus récente du débiteur, au complet, sans oublier le code postal;

- les données relatives à l'emploi du débiteur, y compris le nom et l'adresse de son employeur;

- un bref exposé de l'attitude du débiteur ou des raisons pour lesquelles il ne coopère pas;

- des précisions sur le nombre et la forme des démarches et des contacts (par téléphone, par lettre ou en personne);

- tout autre renseignement utile en vue de l'action judiciaire.

ii) Mise en veilleuse du dossier

NOTA : Au reçu d'un premier avis de renvoi pour action en justice, la DAE écrit au débiteur pour lui demander quelles sont ses intentions à l'égard du règlement de sa dette.

L'agence place le dossier en attente jusqu'à nouvel ordre.

iii) Réception d'un versement pendant que le dossier est en veilleuse

1. Il arrive que l'entrepreneur obtienne la coopération du débiteur après avoir fait une demande d'action en justice. Dans ce cas, il doit immédiatement prévenir le coordonnateur qui, à son tour, informera la DAE pour qu'elle annule la demande d'action en justice. Lorsque l'annulation a été confirmée, il faut traiter les paiements de façon habituelle.

2. Les versements reçus plus de 30 jours après la demande d'action en justice doivent être mis de côté jusqu'à ce que des directives soient reçues de la DAE ou que le compte soit fermé. Si le compte est retourné à l'entrepreneur, les paiements doivent être comptabilisés à la date où ils sont reçus par l'entrepreneur. Si le compte a été fermé, les versements mis de côté doivent être expédiés au coordonnateur qui, à son tour, les fera parvenir immédiatement à la DAE, en endossant les chèques s'il y a lieu.

iv) Second renvoi

Si le débiteur ne respecte pas les arrangements conclus après que la DAE a transmis à l'agence la lettre qu'il a signée, on doit procéder à un second renvoi. Le compte est alors immédiatement retiré à l'agence et le dossier, avec la documentation décrite plus haut, est acheminé en vue de l'action en justice.

NOTA : La DAE n'envoie qu'une lettre au débiteur. S'il doit y avoir un nouveau renvoi (dans un cas où un premier renvoi avait semblé relancer la collaboration du débiteur), le compte est retiré à l'agence pour que l'action en justice soit entreprise immédiatement.

v) Réception d'un versement après la fermeture d'un compte

S'il reçoit un versement après la fermeture d'un compte, l'entrepreneur doit en informer le coordonnateur qui obtiendra des instructions de la DAE.

8. FERMETURE DE COMPTE

Un compte n'est pas fermé tant que l'entrepreneur n'en a pas reçu avis de la DAE (annexe I).

La DAE peut fermer un compte en tout temps. La rémunération de clôture est calculée selon les modalités exposées au paragraphe 8B ci-dessous.

A. Quand il a reçu avis de fermer un compte ou qu'il a recommandé à la DAE de fermer un compte, l'entrepreneur ne doit plus entrer en rapport avec le débiteur ou tenter de recouvrer une créance sans l'autorisation de la DAE.

B. L'entrepreneur touche une indemnité de clôture lorsque le compte est fermé pour les raisons suivantes :

- la mise en place des mesures de compensation par la DAE (LAF);
- des poursuites sont intentées;
- dans des circonstances particulières (par exemple, retour à la banque).

C. L'entrepreneur ne touche aucune indemnité de clôture lorsque des comptes lui sont retirés pour les raisons suivantes :

- le débiteur est décédé;
- le débiteur est atteint d'une maladie incurable ou frappé d'incapacité permanente;
- le débiteur a fait une cession pour faillite;
- l'entrepreneur ne peut trouver le débiteur;
- le traitement du compte par l'entrepreneur est insatisfaisant;

- le compte est entre les mains de l'entrepreneur depuis plus de 18 mois sans que le débiteur se soit manifesté par un paiement, par un engagement à coopérer ou par une reconnaissance écrite de sa dette;
- le compte a passé moins de 30 jours entre les mains de l'entrepreneur;
- il y a prescription;
- le compte a été remboursé au complet avant la date de transmission;
- il reste un solde impayé après que le débiteur a réglé sur un compromis approuvé;
- le débiteur demande que son compte soit transmis à l'agent qui s'occupe du compte de son conjoint;
- le rendement de l'entrepreneur ne satisfait pas aux conditions énoncées dans les présentes directives ou dans l'offre permanente principale.
- le contrat est résilié.

PARTIE 3

RAPPORTS ET VÉRIFICATION

1. Rapports informatiques

A. Formulaire C-7 blanc (annexe H-1) (provisoirement suspendu)

Deux fois par mois, la DAE produit et envoie au coordonnateur ces rapports informatisés au sujet des comptes à l'égard desquels aucune mesure n'a été prise ou signalée à la DAE durant 6 mois. Ces rapports doivent être dûment remplis par le bureau auquel le compte a été confié et renvoyés immédiatement au coordonnateur pour qu'il les examine et les retourne sans délai à la DAE. (Voir aussi le paragraphe 6C, sur les transferts.) Ces rapports doivent être renvoyés à la DAE dans les 6 semaines suivant la date à laquelle ils ont été établis.

B. Formulaire C-7 orange (annexe H-2)

Ces formulaires doivent être remplis par le bureau chargé du compte seulement en cas de circonstances considérées urgentes. (Voir les paragraphes 7.F, 7.G, 7.H i, 7.H ii, 7.I, 7.J, Maladie, Emprisonnement, Faillite, Décès, Action en justice.) Ces rapports sont envoyés au coordonnateur, qui les examine et les transmet à la DAE. La DAE fournit des blocs de formulaires C-7 orange aux bureaux de l'agence.

C. Liste des formulaires C-7 non retournés (provisoirement suspendue)

Liste des comptes à l'égard desquels un formulaire C-7 blanc a été envoyé au coordonnateur mais n'a pas été retourné à la DAE dans les deux mois. La DAE établit ces listes informatiques deux fois par mois et les expédie au coordonnateur, accompagnées d'une lettre expliquant les dispositions à prendre.

D. Liste des formulaires C-7 (provisoirement suspendue)

Il s'agit du relevé de tous les formulaires C-7 (blancs) générés par ordinateur qui sont établis chaque semaine. La liste est générée par ordinateur deux fois par semaine et transmise aux agents de recouvrement avec les formulaires C-7.

E. Liste des comptes inactifs depuis deux ans (provisoirement suspendue)

Liste des comptes de chaque bureau qui sont entre les mains de l'agence depuis au moins deux ans et pour lesquels aucun rapport n'a été reçu. Ce rapport informatique est transmis au coordonnateur par la DAE à chaque trimestre. La DAE se réserve le droit de retirer ces comptes sans verser de rémunération de clôture. L'entrepreneur doit faire un rapport complet sur la situation des dossiers dans les 30 jours de la réception de la liste au moyen d'un formulaire C-7 orange (annexe H-2). (Se reporter au paragraphe 8 de la partie 2, Fermeture de compte.)

F. Liste de suivi (provisoirement suspendue)

Liste des comptes à l'égard desquels, sur deux rapports C-7 successifs, la même case a été cochée. En pareil cas, la DAE demande, pour chaque compte, un rapport spécial établi sur un formulaire C-7 orange (annexe H-2) et donnant toutes les précisions utiles.

G. Doubles des avis de rejet/refus des demandes d'exemption d'intérêts

Copie de l'avis de refus à l'égard des demandes d'exemption d'intérêts refusées ou rejetées par la DAE.

H. Doubles des avis d'approbation des demandes d'exemption d'intérêts

Liste des comptes à l'égard desquels la DAE a approuvé une période d'exemption d'intérêts.

I. Liste des comptes comportant un solde créditeur

Liste des comptes à l'égard desquels, selon les dossiers de la DAE, le débiteur a effectué un paiement en trop qui ne semble pas lui avoir été remboursé.

Les remboursements aux débiteurs doivent figurer sur l'état de l'entrepreneur dans la colonne correspondante ainsi que sur la bande magnétique. Les remboursements doivent apparaître sur le premier état suivant la réception du reçu informatique, une fois que l'entrepreneur a confirmé que le chèque du débiteur a été accepté par la banque.

2. Autres rapports

A. Plaintes

La DAE demandera à l'entrepreneur, par l'intermédiaire du coordonnateur, de lui présenter des rapports écrits au sujet des plaintes qu'elle reçoit. Il faut répondre promptement, en suivant les instructions de la DAE. (Voir le paragraphe 9Bii), à la partie 1.)

B. Autres rapports spéciaux

De temps à autre, la DAE pourra demander, par l'intermédiaire du coordonnateur, certains rapports qui devront être fournis selon les instructions données.

C. Rapprochements

Les comptes font l'objet d'un rapprochement trimestriel dans le cadre de la vérification de l'inventaire des fichiers. Les entrepreneurs sont priés de fournir une liste d'inventaire sur bande magnétique de tous les comptes du PCPE. Cette liste est comparée aux fichiers du PCPE. L'entrepreneur doit vérifier tout écart, effectuer les corrections nécessaires et établir un rapport complet à l'intention de la DAE.

3. Rapports d'activités de recouvrement

Ces rapports doivent être soumis à chaque mois à la DAE. Ils doivent rendre compte de l'activité totale de l'agence et détailler celle de chacune de ses succursales. La DAE peut en modifier la présentation et la périodicité. Elle conviendra avec chaque agence de leur contenu et de leur présentation. On trouve des exemples de rapports d'activités aux annexes N-1 et N-2, mais la DAE devra approuver le formulaire retenu après entente avec l'agence.

ANNEXE A

(EN-TÊTE DE L'AGENCE)

PERSONNEL ET CONFIDENTIEL

AU BUREAU DES INSCRIPTIONS

NOM :
DATE DE NAISSANCE :
NUMÉRO D'ASSURANCE SOCIALE :
ANNÉE SCOLAIRE TERMINÉE LE :

À QUI DE DROIT :

La présente intervention est faite par nous pour le compte du Secrétariat d'État du Canada.

Pour nous aider à contacter l'ancien(ne) élève/étudiant(e) dont le nom figure en référence, vous nous obligerez grandement en nous fournissant les renseignements suivants :

1. Adresse du domicile lorsqu'il(elle) fréquentait votre établissement.

2. Proche parent (ou tuteur) et adresse.

3. Toute ancienne adresse ou tout autre renseignement susceptibles de nous aider.

4. Département ou faculté où il (elle) était inscrit(e).

Nous vous remercions à l'avance de votre collaboration.

(signature)
Division des prêts d'études du PCPE

AIDE AUX ÉTUDIANTS

PROGRAMME CANADIEN DE PRÊTS AUX ÉTUDIANTS

Personnes à contacter dans les provinces

ALBERTA

Monsieur Fred Hemingway
Agent administratif principal
Alberta Students Finance Board
10025, 106e rue
Baker Centre, 11e étage
Edmonton (Alberta)
T5J 1G4
(403) 427-5557

BRITISH COLUMBIA / COLOMBIE-BRITANNIQUE

Madame Mary Browning
Directrice par intérim
Service de l'aide aux étudiants
Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle
823, rue Broughton
Victoria (C.-B.)
V8V 1X4
(604) 387-6127

MANITOBA

Madame Carol Sigurdson, directrice
Service de l'aide aux étudiants
Ministère de l'Éducation
B.P. 6
693, av. Taylor
Winnipeg (Manitoba)
R3M 3T9
(204) 945-8729

NEW BRUNSWICK / NOUVEAU-BRUNSWICK

Monsieur David Belmore
Directeur par intérim de l'Aide aux étudiants
Ministère du Soutien du revenu
B.P. 6000
130, rue Carlton
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
(506) 453-2713

NEWFOUNDLAND / TERRE-NEUVE

Monsieur Norm Snelgrove
Directeur de l'Aide aux étudiants
Ministère du Perfectionnement professionnel et des Études supérieures
Thomson Student Centre
Université Memorial
St. John's (Terre-Neuve)
A1C 5S7
(709) 576-2688

NORTHWEST TERRITORIES / TERRITOIRES DU NORD-OUEST

Monsieur Derek Aindow
Directeur de l'Accréditation et de l'aide aux étudiants
Ministère de l'Enseignement supérieur
Lahmridge Tower
Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest
Yellowknife (T.N.-O.)
X1A 2L9
(403) 873-7395
TÉLEX : 034 45528

NOVA SCOTIA / NOUVELLE-ÉCOSSE

Madame Elizabeth Ann Macdonald
Directrice de l'Aide aux étudiants
Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle
2021, rue Brunswick, bureau 409
B.P. 2290, succursale "M"
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3C8
(902) 424-8433

ONTARIO

Monsieur F. Richard Kleiman, directeur
Service des bourses d'études
Ministère des Collèges et Universités
Mowat Block, 8e étage
900, rue Bay
Toronto (Ontario)
M7A 2B4
(416) 965-7191

PRINCE EDWARD ISLAND / ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

Monsieur David McPherson
Administrateur de l'Aide aux étudiants
Ministère de l'Éducation
Pavillon Shaw, 4e étage
95, rue Rochford
B.P. 2000
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7N8
(902) 368-4603

QUÉBEC

Monsieur Michel Bisson
Directeur des politiques et programmes
Direction générale de l'aide financière
aux étudiants
Ministère de l'Enseignement supérieur et
de la Science
1033, rue de la Chevrotière
Édifice "G", 22e étage
Québec (Qc)
(418) 643-3070

SASKATCHEWAN

Madame Deborah Achen, directrice
Service des programmes de subventions
Ministère de l'Éducation
1855, av. Victoria, 5e étage
Regina (Saskatchewan)
S4P 3V5
(306) 787-0106

YUKON

Madame Lois Hawkins, directrice
Recherche et planification
Secteur de l'enseignement supérieur
Ministère de l'Éducation
Pavillon de l'administration, 2e avenue
B.P. 2703
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2C6
(403) 667-5142

PROGRAMME CANADIEN DE PRÊTS AUX ÉTUDIANTS

ÉTAT MENSUEL DU REVENU ET DES DÉPENSES

Nom: ..... N.A.S. .....
Nombre de personnes dans la famille (conjoint inclus) .....

REVENU MENSUEL:

	Requérant(e)	+	Conjoint	=	TOTAL (moyenne sur 12 mois)
Gains bruts	$	+	$	=	$
Gains nets (inclure les montants prélevés à la source pour les économies ou pour le remboursement d'une dette).....	$	+	$	=	$
Prestations d'a.-ch./de bien-être (annexer pièces justificatives).....	$	+	$	=	$
Allocations familiales.....	$	+	$	=	$
Pension alimentaire ou aide reçue.....	$	+	$	=	$
Pension d'invalidité (RPC/RRQ, assurance, aide provinciale, indemnisation d'un accident du travail, préciser _____).....	$	+	$	=	$
Autres (préciser _____)...	$		$	=	$
REVENU MENSUEL TOTAL.....	$	+	$	=	$

DÉPENSES MOYENNE PAR MOIS:

Logement	
Loyer.....	$
Hypothèque(s) (capital, intérêts et impôts).....	$
Électricité/chauffage/eau.....	$
Téléphone/câble.....	$
Assurance-maison.....	$
Autres frais de subsistance	
Nourriture.....	$
Habillement.....	$
Frais médicaux et dentaires.....	$
Assurances personnelles.....	$
Frais de garde.....	$
Transport	
Transports en commun.....	$
Automobile - utilisation et entretien.....	$
- assurances.....	$
- emprunt.....	$
Autres	
Pension alimentaire ou aide versée.....	$
Divertissements.....	$
Frais divers (donner précisions si le chiffre dépasse 75 $/mois).....	$
DÉPENSES MENSUELLES TOTALES.....	$

PROGRAMME CANADIEN DE PRÊTS AUX ÉTUDIANTS

ÉTAT DE L'ACTIF ET DU PASSIF

AU: _____

ACTIF:

Dépôts bancaires (solde de tous les comptes d'épargne et comptes-chèques .....$_____
Biens immobiliers (valeur estimative) .....$_____
Valeurs mobilières (actions, obligations, REER, etc.) .....$_____
Automobiles (1 : modèle_____ , année____)
Valeur estimative .....$_____
Automobiles (2 : modèle_____ , année____)
Valeur estimative .....$_____
Autres biens (préciser _____) .....$_____

ACTIF:

Hypothèque(s) (principal impayé) .....$_____
Prêt automobile (principal impayé) .....$_____
Autres dettes (préciser : prêts bancaires, cartes de crédit, Visa, MasterCard, etc.) solde impayé
_____ .....$_____
_____ .....$_____
_____ .....$_____

Prière de donner sur des feuilles à part toute information supplémentaire jugée pertinente.

Je jure que les renseignements ci-dessus sont exacts.

....
Signature Date

AUX TERMES DE LA LOI CANADIENNE SUR LES PRÊTS AUX ÉTUDIANTS, TOUTE PERSONNE RECONNUE COUPABLE DE DÉCLARATIONS FAUSSES OU TROMPEUSES EST PASSIBLE D'UNE AMENDE POUVANT S'ÉLEVER À 1 000 $. UNE DÉCLARATION INEXACTE ET FRAUDULEUSE PEUT ÉGALEMENT EXPOSER L'AUTEUR À DES POURSUITES EN VERTU DU CODE CRIMINEL DU CANADA.

LES RENSEIGNEMENTS QUI PRÉCÈDENT SONT PROTÉGÉS PAR LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.

ANNEXE C

(NOM DE L'ENTREPRENEUR)

Reçu de _____ Compte nº _____
PAIEMENT À L'ÉGARD DU PROGRAMME CANADIEN DE PRÊTS AUX ÉTUDIANTS

Montant versé $ Jour Mois Année Reçu par : _____

__ comptant ____ mandat
__ chèque ____ autre Succursale Code du bureau

ANNEXE D
janvier 1989

NOM DE L'AGENCE :
ADRESSE :
TÉLÉPHONE :

DATE :

DÉBITEUR : Nom : _____
Adresse : _____

CRÉDITEUR : Programme canadien de prêts aux étudiants
MONTANT : Principal : ____ $
Au taux de : ____ %
Depuis le : _____

Veuillez prendre avis que nous sommes mandatés par le Secrétariat d'État du Canada pour le recouvrement des prêts consentis dans le cadre du Programme canadien de prêts aux étudiants.

Le dossier de votre prêt en souffrance nous a été confié pour recouvrement. Son remboursement est actuellement exigible en entier.

Si votre situation financière ne vous permet pas d'acquitter immédiatement votre dette en entier, vous pouvez procéder par versements échelonnés. Veuillez nous téléphoner au numéro figurant en tête afin que nous puissions fixer un rendez-vous pour discuter d'une formule de remboursement adaptée à votre situation. S'il ne vous est pas possible de vous présenter à nos bureaux, veuillez nous exposer votre situation financière dans une lettre où vous nous préciserez vos revenus, vos dépenses et le montant que vous êtes en mesure de verser. Vous pouvez, si vous le désirez, utiliser à cette fin le formulaire ci-joint.

Il est important que vous nous contactiez sans délai pour prendre des arrangements en vue du prompt remboursement de votre dette.

Recevez, Monsieur/Madame, l'assurance de notre entier dévouement.

(signature)

_____

VOUS POUVEZ COMMUNIQUER AVEC NOUS DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE VOTRE CHOIX

YOU MAY COMMUNICATE WITH US IN EITHER OFFICIAL LANGUAGE

ANNEXE D-1
janvier 1989

NOM DE L'AGENCE :
ADRESSE :
TÉLÉPHONE :

DATE :

DÉBITEUR : Nom : _____
Adresse : _____

CRÉDITEUR : Programme canadien de prêts aux étudiants
MONTANT : Principal : ____ $
Au taux de : ____ %
Depuis le : _____

URGENT

Nous sommes informés du fait que vous avez un emploi rémunéré et nous présumons que vous êtes en mesure de rembourser le prêt impayé qui vous a été consenti dans le cadre du Programme canadien de prêts aux étudiants.

Nous vous demandons, en conséquence, de vous exécuter en acquittant votre dette en entier, ou de contacter nos bureaux d'ici dix jours, pour que nous puissions convenir de modalités de remboursement satisfaisantes.

Recevez, Monsieur/Madame, l'assurance de notre entier dévouement.

(signature)

_____

VOUS POUVEZ COMMUNIQUER AVEC NOUS DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE VOTRE CHOIX

YOU MAY COMMUNICATE WITH US IN EITHER OFFICIAL LANGUAGE

ANNEXE D-2
janvier 1989

NOM DE L'AGENCE :
ADRESSE :
TÉLÉPHONE :

DATE :

DÉBITEUR : Nom : _____
Adresse : _____

CRÉDITEUR : Programme canadien de prêts aux étudiants
MONTANT : Principal : ____ $
Au taux de : ____ %
Depuis le : _____

Le dossier relatif à votre prêt contracté dans le cadre du Programme canadien de prêts aux étudiants m'a été confié par notre département des recouvrements. Je suis informé que toutes les possibilités d'un règlement à l'amiable de votre dette vous ont déjà été proposées.

Avant de passer à d'autres mesures, je vous offre une dernière possibilité de règlement. Je vous demande donc d'acquitter votre compte en entier ou de contacter mon bureau immédiatement pour fixer des modalités de remboursement.

Recevez, Monsieur/Madame, l'assurance de mon entier dévouement.

(signature)

_____

VOUS POUVEZ COMMUNIQUER AVEC NOUS DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE VOTRE CHOIX

YOU MAY COMMUNICATE WITH US IN EITHER OFFICIAL LANGUAGE

ANNEXE D-3
janvier 1989

NOM DE L'AGENCE :
ADRESSE :
TÉLÉPHONE :

DATE :

DÉBITEUR : Nom : _____
Adresse : _____

CRÉDITEUR : Programme canadien de prêts aux étudiants
MONTANT : Principal : ____ $
Au taux de : ____ %
Depuis le : _____

Vous avez ignoré toutes nos précédentes tentatives pour vous contacter. Je dois vous prévenir que ce manque de collaboration aura pour conséquence le renvoi de votre dossier au Secrétariat d'État, assorti de la recommandation qu'une action en justice soit intentée contre vous.

Pour l'instant, votre dossier est mis en attente pour une période de dix jours. Si, à l'expiration de ce délai, vous n'avez toujours pas communiqué avec nous pour prendre des dispositions visant au règlement de votre dette à l'égard du Programme canadien de prêts aux étudiants, nous prendrons de nouvelles mesures en vue de son recouvrement.

Recevez, Monsieur/Madame, l'assurance de mon entier dévouement.

(signature)

_____

VOUS POUVEZ COMMUNIQUER AVEC NOUS DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE VOTRE CHOIX

YOU MAY COMMUNICATE WITH US IN EITHER OFFICIAL LANGUAGE

ANNEXE D-4
janvier 1989

NOM DE L'AGENCE :
ADRESSE :
TÉLÉPHONE :

DATE :

DÉBITEUR : Nom : _____
Adresse : _____

CRÉDITEUR : Programme canadien de prêts aux étudiants
MONTANT : Principal : ____ $
Au taux de : ____ %
Depuis le : _____

Nous n'avons reçu de vous aucune réponse à nos lettres concernant votre prêt d'études contracté dans le cadre du Programme canadien de prêts aux étudiants.

Vous devez nous adresser votre règlement par retour du courrier.

Si vous deviez négliger de donner suite à cette lettre, nous n'aurions d'autre choix que de renvoyer votre dossier au Secrétariat d'État, assorti de la recommandation qu'une action en justice soit intentée contre vous.

Recevez, Monsieur/Madame, l'assurance de mon entier dévouement.

(signature)

_____

VOUS POUVEZ COMMUNIQUER AVEC NOUS DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE VOTRE CHOIX

YOU MAY COMMUNICATE WITH US IN EITHER OFFICIAL LANGUAGE

ANNEXE D-5
janvier 1989

NOM DE L'AGENCE :
ADRESSE :
TÉLÉPHONE :

DATE :

DÉBITEUR : Nom : _____
Adresse : _____

CRÉDITEUR : Programme canadien de prêts aux étudiants
MONTANT : Principal : ____ $
Au taux de : ____ %
Depuis le : _____

AVIS D'ANNULATION

Cette lettre vise à vous informer que nous n'avons toujours pas reçu le paiement que vous vous étiez engagé(e) à nous faire en vertu de votre accord de remboursement.

Si vous deviez négliger de nous faire parvenir votre paiement par retour du courrier, vous vous exposeriez à une annulation de cette entente, ce qui vous mettrait dans l'obligation de rembourser immédiatement le solde impayé au complet.

Vous devez comprendre que, pour que votre situation puisse continuer à bénéficier de notre considération, il importe que vous respectiez l'entente conclue et que vous fassiez vos versements aux dates convenues. Veuillez donc nous adresser votre paiement immédiatement.

Recevez, Monsieur/Madame, l'assurance de mon entier dévouement.

(signature)

_____

VOUS POUVEZ COMMUNIQUER AVEC NOUS DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE VOTRE CHOIX

YOU MAY COMMUNICATE WITH US IN EITHER OFFICIAL LANGUAGE

ANNEXE D-6
janvier 1989

NOM DE L'AGENCE :
ADRESSE :
TÉLÉPHONE :

DATE :

DÉBITEUR : Nom : _____
Adresse : _____

CRÉDITEUR : Programme canadien de prêts aux étudiants
MONTANT : Principal : ____ $
Au taux de : ____ %
Depuis le : _____

SERVICE DES CHÈQUES SANS PROVISION

Cette note vise à vous informer que votre récent chèque a été refusé par la banque.

En conséquence, nous vous demandons de nous adresser par retour du courrier votre paiement par mandat, traite bancaire ou chèque visé.

Si vous négligiez de nous faire parvenir votre paiement dans les dix jours, nous nous verrions forcés d'annuler l'entente dont nous étions convenus, ce qui vous mettrait dans l'obligation de rembourser immédiatement votre dette en entier.

DATE ET MONTANT DU CHÈQUE SANS PROVISION : _____

Recevez, Monsieur/Madame, l'assurance de mon entier dévouement.

(signature)

_____

VOUS POUVEZ COMMUNIQUER AVEC NOUS DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE VOTRE CHOIX

YOU MAY COMMUNICATE WITH US IN EITHER OFFICIAL LANGUAGE

ANNEXE D-7
janvier 1989

NOM DE L'AGENCE :
ADRESSE :
TÉLÉPHONE :

DATE :

DÉBITEUR : Nom : _____
Adresse : _____

CRÉDITEUR : Programme canadien de prêts aux étudiants
MONTANT : Principal : ____ $
Au taux de : ____ %
Depuis le : _____

La présente lettre concerne le dossier de votre prêt contracté dans le cadre du Programme canadien de prêts aux étudiants, qui nous a été transmis par le gouvernement fédéral pour suite à donner et recouvrement.

Le Gouvernement du Canada peut prendre à sa charge les intérêts applicables aux prêts d'études à temps plein ou à temps partiel consentis dans le cadre du Programme canadien de prêts aux étudiants lorsque l'emprunteur est en chômage faute de pouvoir trouver un emploi, ou qu'il est temporairement atteint d'une maladie ou d'une incapacité, et se trouve ainsi dans l'impossibilité de rembourser son prêt sans éprouver de graves difficultés financières. Cette exemption d'intérêts vaut pour une période maximum de 18 mois, au cours de laquelle l'emprunteur se trouve dispensé de tout paiement.

Si vous êtes atteint d'une incapacité temporaire, ou si vous êtes en chômage, tout en vous cherchant activement un emploi et en demeurant disponible pour travailler, vous pouvez être admissible au Régime d'exemption d'intérêts. Vous trouverez ci-joint un formulaire de demande ainsi qu'une documentation détaillée concernant ce programme.

Si vous croyez être admissible à cette aide, veuillez remplir le formulaire et nous le retourner. Nous le transmettrons alors au Programme canadien de prêts aux étudiants, où votre demande sera étudiée, et nous vous communiquerons la décision qui aura été prise.

Recevez, Monsieur/Madame, l'assurance de mon entier dévouement.

(signature)

_____

Pièces jointes

VOUS POUVEZ COMMUNIQUER AVEC NOUS DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE VOTRE CHOIX

YOU MAY COMMUNICATE WITH US IN EITHER OFFICIAL LANGUAGE

ANNEXE E

Department of the Secretary of State of Canada / Secrétariat d'État du Canada

6	Province of Issue of Last Schedule 1 / Province indiquée dans l'annexe 1 (Dernière)		SIN — NAS

CANADA STUDENT LOANS ACT CLAIM FOR LOSS – FORM 6

LOI CANADIENNE SUR LES PRÊTS AUX ÉTUDIANTS RÉCLAMATION EN RAISON DE PERTE – FORMULE 6

COMPLETE One form 6 for all full-time loans
One form 6 for each part-time loan

REMPLIR Une formule n° 6 pour tous les prêts d'études à temps plein
Une formule n° 6 pour chaque prêt d'études à temps partiel

PLEASE TYPE OR PRINT IN BLOCK LETTERS

S.V.P. ÉCRIRE À LA MACHINE OU EN LETTRES MOULÉES

SECTION 1

Surname of Student / Nom de famille de l'étudiant	Given Names of Student / Prénoms de l'étudiant	Birth Date de naissance D-J / M-M / Y-A	Sex Sexe M / F	Last Period of Study End Date / Fin de la dernière année scolaire M / Y-A

Student's Current Address — Adresse de l'étudiant	Any Other Addresses on Record — Adresses précédentes (si il y a lieu)

Name and Address of Next of Kin (Other than Spouse) / Nom et adresse d'un proche parent (Conjoint exclu)	Name and Address of Educational Inst. Attended / Nom et adresse de l'établ. d'enseig. fréquenté	Employer's Name and Address / Nom et adresse de l'employeur

SECTION 2

☐ Full-time Class "B" Loan / Prêt à temps plein Cat. "B"

☐ Part-time Loan / Prêt à temps partiel

Part-time Auth. Serial No. / N° de série du cert. à temps partiel

Total Principal Outstanding / Total du principal impayé	Costs Incurred / Frais engagés	Int. Owing from a Previous Class "B" Period (Attach Promissory Note) / Int. qui ont couru durant une période Cat. "B" ant. (Joindre le billet à ordre)	Interest Paid-to-date / Les intérêts sont payés jusqu'au D-J / M-M / Y-A	Interest Rate / Taux d'intérêt
.	.	.		. %

SECTION 3

☐ Full-time Loan Class "A" / Prêt d'études à temps plein Cat. "A"

Total Principal Outstanding / Total du principal impayé .

Costs Incurred / Frais engagés .

Int. Owing from a Previous Class "B" Period (Attach Promissory Note) / Int. qui ont couru durant une période Cat. "B" ant. (Joindre le billet à ordre) .

Date of Death, Bankruptcy, or Permanent Disability Notification / Date du décès, faillite ou avis de l'incapacité permanente D-J / M-M / Y-A

Has Student Benefited from Additional Aid under the Interest Relief Plan? / Est-ce que l'étudiant a reçu une aide supp. sous le régime d'exemption d'intérêts?

☐ Yes / Oui ☐ No / Non

SECTION 4

☐ D Death (Attach Proof) / Décès (Joindre les documents à l'appui)

☐ B Bankruptcy (Attach Proof) / Faillite (Joindre les documents à l'appui)

☐ U Unemployed / Sans emploi

☐ P Permanent Disability (Attach Medical Certificate) / Incapacité permanente (Joindre le certificat médical)

☐ I Illness / Maladie

☐ S Skip Disparition

☐ T Uncooperative / Manque de collaboration

☐ O Other / Autre

SECTION 5

▶ HISTORY OF ACCOUNT — HISTORIQUE DU COMPTE

Complete applicable item below / Remplir les rubriques ci-dessous si elles s'appliquent	DATE D-J	M	Y-A
Formal demand for payment made (Double Registered) / Demande officielle de paiement faite (Recommandée avec accusé de réception)			
Other (Specify) — Autres (Préciser)			

Name and address of bank — Nom et adresse de la banque

Tel. No. — N° de tél.

M.I.C.R. Bank Transit Number / N° transitaire de la banque

Comments — Observations

☐ No Funds available in Savings/Chequing Account(s) at the Branch / Insuffisance de provisions dans le(s) compte(s) à notre succursale

☐ All records in other sections of the Branch have been checked for new addresses / Les dossiers de nos succursales n'indiquent aucune nouvelle adresse

Additional comment(s) — Observations

I claim reimbursement of the above Loan together with applicable interest and charges. / Je réclame le remboursement du prêt ci-dessus ainsi que des intérêts et frais applicables

Claim Submission Date / Date de présent. de la réclam. D-J / M-M / Y-A

Signature of Responsible Officer of Bank / Signature de l'agent responsable de la banque ▶

TO BE FORWARDED TO THE STUDENT ASSISTANCE DIRECTORATE — ENVOYER À LA DIRECTION DE L'AIDE AUX ÉTUDIANTS

SSC 4-56 (86-04)

Secretary of State / Secrétariat d'État

CSLP COLLECTION OFFICE ADVICE

AVIS DU SERVICE DE RECOUVREMENT DU PCPE

C3/2

TO/À: Canada Student Loans Program, Student Assistance Directorate, Secretary of State / Programme canadien de prêts aux étudiants, Direction de l'aide aux étudiants, Secrétariat d'État

From – Expéditeur: Collection Agent / Agent de recouvrement

☐ Re/Sujet: _____

(Name – Nom)

S.I.N. – N.A.S.

Office Code – Code du bureau

Date of transmittal – Date d'envoi: D-J M Y-A

INSTRUCTIONS FOR COMPLETION

1. Enter code for office to which account was referred by Ottawa office.
2. Enter date of transmittal to branch office (e.g. 01 12 79)
3. Return completed copy 1 to CSLP

INSTRUCTIONS

1. Inscrire le code du bureau auquel le compte a été transmis par le bureau d'Ottawa.
2. Indiquer la date d'envoi à la succursale (par ex.: 01 12 79).
3. Retourner l'exemplaire 1, rempli, au PCPE.

SEC 4-115 (80/10)

ANNEXE F-2

PRÊT D'ÉTUDES GARANTIS DU PCPE - TRANSFERTS ENTRE BUREAUX DE RECOUVREMENT

À : _____

DE : _____

Nom du débiteur	Numéro d'assurance sociale	Bureau antérieur	Nouveau bureau	Date du transfert	Agence

ANNEXE G

Canada Student Loans Program

Department of the Secretary of State of Canada

Secrétariat d'État du Canada

Programme canadien des prêts aux étudiants

Box 2090
Station D
Ottawa, Ontario
K1P 6C8

Case postale 2090
Succursale "D"
Ottawa, Ontario
K1P 6C8

NAME
NOM

ACCOUNT NUMBER
NUMÉRO DE COMPTE

THE FOLLOWING ACTIVITY HAS BEEN REPORTED ON YOUR ACCOUNT
L'ACTIVITÉ SUIVANTE A ÉTÉ SIGNALÉE À PROPOS DE VOTRE COMPTE

DATE	TRANSACTION *OPÉRATION*	AMOUNT *MONTANT*

THIS LEAVES YOUR ACCOUNT AS FOLLOWS
CECI LAISSE VOTRE COMPTE COMME SUIT

PRINCIPAL REMAINING *PRINCIPAL RESTANT*	INTEREST PAID UP TO *INTÉRÊT PAYÉ JUSQU'AU*	COSTS, ETC *FRAIS, ETC*

INTEREST CONTINUES TO ACCRUE AT APPROXIMATELY
INTÉRÊT CONTINUE À COURIR À ENVIRON

CENTS PER DAY
CENTS PAR JOUR

SEC 4-88 (88-02) 7530-21-926-5244

A1609502

COPY 1 STUDENT
COPIE ÉTUDIANT

Secretary of State / Secrétariat d'État

STUDENT LOAN STATUS REPORT – RAPPORT SUR LA SITUATION DE L'ÉTUDIANT

CANADA STUDENT LOANS PROGRAM – PROGRAMME CANADIEN DE PRÊTS AUX ÉTUDIANTS

Form Formule	Date of Issue / Date d'émission
C7	

Surname – Nom de famille	Given Name – Prénom	No. Justice-N°
*		

S.I.N. – N.A.S.

Agency Agence

Office Bureau
*

*ENTER ANY NAME OR OFFICE CHANGE – INSCRIRE TOUT CHANGEMENT DE NOM OU DE BUREAU

Check (√) only one of boxes "A" – "S" and, optionally, one of boxes "T" – "X" – Cocher (√) seulement une des cases entre "A" et "S", et une autre, si vous le voulez, entre "T" et "X".

IN CONTACT – EN COMMUNICATION

a) ☐ A payment received within 60 days / Paiement versé dans un délai de 60 jours

b) ☐ Arrangements are being or have been made for payment / Dispositions qui ont été ou sont prises en vue du paiement

REASON FOR NON-PAYMENT – LA RAISON JUSTIFIANT L'ABSENCE DE PAIEMENT

c) ☐ Unemployed – En chômage

d) ☐ In School – Poursuit ses études

e) ☐ Housewife – Ménagère

f) ☐ Welfare – Bien-être social

g) ☐ In Prison – En prison

h) ☐ Over-Extended Financially / Difficultés financières

i) ☐ Illness (Temporary) – Maladie (Temporaire)

j) ☐ Deceased (Attach Death Certificate) / Décès (Joindre certificat de décès)

k) ☐ Social Dropout (Comment Below) / Marginal (Voir observations ci-dessous)

l) ☐ Illness (Permanent – Attach Doctor's Certificate) / Maladie (Chronique – Joindre un certificat médical)

m) ☐ Disputes Claim (Full Report Below) / Conteste la réclamation (Rapport complet ci-dessous)

n) ☐ Refuses to Pay (Provide Information for Judgement) / Refuse de payer (Fournir les renseignements en vue d'une décision judiciaire)

o) ☐ Bankrupt (Provide Proof of Claim and List of Creditors) / En faillite (Fournir la preuve de la réclamation et la liste des créanciers)

p) ☐ States that He/She Paid Directly to C.S.L.P. / Déclare qu'il/elle a payé directement à la P.C.P.E.

q) ☐ Other (Comment Below) – Autre (Voir observations ci-dessous)

r) ☐ Litigation Commenced / Introduction d'instance

s) ☐ Judgement Registered / Jugement enregistré _____ (date) (att. copy / joindre copie)

NO CONTACT – AUCUNE COMMUNICATION

t) ☐ All Leads Exhausted – Tous indices épuisés

u) ☐ Still Tracing – Recherche en cours

POSSIBILITY OF COLLECTION RATING / POSSIBILITÉS DE RECOUVREMENT

t) ☐ Excellent – Excellentes

u) ☐ Good – Bonnes

v) ☐ Fair – Moyennes

w) ☐ Poor (Comment Below) / Faibles (Voir observations ci-dessous)

x) ☐ Nil (Comment Below) / Nulles (Voir observations ci-dessous)

COMMENTS OBSERVATIONS

ANNEXE H-1

_____ Signature

_____ Date

C.S.L.P. USE ONLY – A L'USAGE DE P.C.P.E. SEULEMENT

C8 INPUT INTRANT

_____ Date

_____ Initials / Initiales

Secretary of State / Secrétariat d'État

STUDENT LOAN STATUS REPORT – RAPPORT SUR LA SITUATION DE L'ETUDIANT

CANADA STUDENT LOANS PROGRAM – PROGRAMME CANADIEN DE PRÊTS AUX ÉTUDIANTS

Form # Formule	Date of Issue / Date d'émission
C7	

Surname – Nom de famille	Given Name – Prénom	No. Justice-N°
*		

S.I.N. – N.A.S.

Agency Agence

Office Bureau
*

* ENTER ANY NAME OR OFFICE CHANGE – INSCRIRE TOUT CHANGEMENT DE NOM OU DE BUREAU

Check (√) only one of boxes "A" – "S" and, optionally, one of boxes "T" – "X" – Cocher (√) seulement une des cases entre "A" et "S", et une autre, si vous le voulez, entre "T" et "X".

IN CONTACT – EN COMMUNICATION

a) ☐ A payment received within 60 days / Paiement versé dans un délai de 60 jours

b) ☐ Arrangements are being or have been made for payment / Dispositions qui ont été ou sont prises en vue du paiement

REASON FOR NON-PAYMENT – LA RAISON JUSTIFIANT L'ABSENCE DE PAIEMENT

c) ☐ Unemployed – En chômage

d) ☐ In School – Poursuit ses études

e) ☐ Housewife – Ménagère

f) ☐ Welfare – Bien-être social

g) ☐ In Prison – En prison

h) ☐ Over Extented Financially / Difficultés financières

i) ☐ Illness (Temporary) – Maladie (Temporaire)

j) ☐ Deceased (Attach Death Certificate) / Décès (Joindre certificat de décès)

k) ☐ Social Dropout (Comment Below) / Marginal (Voir observations ci-dessous)

l) ☐ Illness (Permanent – Attach Doctor's Certificate) / Maladie (Chronique – Joindre un certificat médical)

m) ☐ Disputes Claim (Full Report Below) / Conteste la réclamation (Rapport complet ci-dessous)

n) ☐ Refuses to Pay (Provide Information for Judgement) / Refuse de payer (Fournir les renseignements en vue d'une décision judiciaire)

o) ☐ Bankrupt (Provide Proof of Claim and List of Creditors) / En faillite (Fournir la preuve de la réclamation et la liste des créanciers)

p) ☐ States that He/She Paid Directly to C.S.L.P. / Déclare qu'il/elle a payé directement à la P.C.P.E.

q) ☐ Other (Comment Below) – Autre (Voir observations ci dessous)

v) ☐ Litigation Commenced / Introduction d'instance

z) ☐ Judgement Registered / Jugement enregistré _____ (Date) (att. copy / joindre copie)

NO CONTACT – AUCUNE COMMUNICATION

r) ☐ All Leads Exhausted – Tous indices épuisés

s) ☐ Still Tracing – Recherche en cours

POSSIBILITY OF COLLECTION RATING / POSSIBILITÉS DE RECOUVREMENT

t) ☐ Excellent – Excellentes

u) ☐ Good – Bonnes

v) ☐ Fair – Moyennes

w) ☐ Poor (Comment Below) / Faibles (Voir observations ci-dessous)

x) ☐ Nil (Comment Below) / Nulles (Voir observations ci-dessous)

COMMENTS OBSERVATIONS

ANNEXE H-2

_____ Signature

_____ Date

C S L P USE ONLY – A L'USAGE DE P.C.P.E. SEULEMENT

C8 INPUT INTRANT

_____ Date

_____ Initials – Initiales

ANNEXE I

Veuillez adresser toute
correspondance au

Programme canadien de prêts aux
étudiants
Direction de l aide aux étudiants
Boîte postale 2090
Succursale "D"
Ottawa (Ontario)
K1P 6C6

Date : _____
Nom : _____
Numéro d'assurance sociale : _____

Programme canadien de prêts aux étudiants

Monsieur/Madame,

Nous vous prions de fermer ce dossier.

MOTIF : _____
_____

HONORAIRES : Oui _____ Non _____

SI OUI, MONTANT : _____ $

Veuillez agréer, Monsieur/Madame, l'expression de nos meilleurs sentiments.

(signature)

Section du Programme
Programme canadien de prêts aux
étudiants

ANNEXE J

PRÉSENTATION DU RELEVÉ HEBDOMADAIRE DES PAIEMENTS

1. Ce relevé des recouvrements est transmis au PCPE chaque semaine et est arrêté au vendredi et au dernier jour ouvrable du mois.

2. Le relevé doit comprendre :

   a) Données concernant les comptes individuels

      1. Code du bureau de recouvrement;
         Date (mois/jour) du recouvrement;
         Numéro d'assurance sociale du débiteur;
         Date (année/mois) du transfert à l'agence;
         Montant brut versé par le débiteur;
         Honoraires de l'agence (calculés au taux prévu au contrat);

         Provision pour de nouvelles inscriptions.

   Nota : a) Pour chacun des comptes, ces données doivent figurer par code de bureau (ordre alphabétique), dans l'ordre ci-dessus.

      b) Toutes les opérations doivent figurer dans l'ordre, par numéro d'assurance sociale, sous chaque code de bureau.

   b) Données cumulatives

      Montant total, à la date du relevé, des honoraires dus à l'agence pour les recouvrements qui y sont énumérés.

      Recouvrements bruts portant sur les comptes individuels figurant au relevé.

      Recouvrements nets (recouvrements bruts, moins les contre-passations).

      Montant dû au PCPE.

ANNEXE K

Présentation des bandes informatiques pour la transmission des données concernant les recouvrements

1. Les bandes sont soumises chaque semaine, suivant les mêmes règles qui s'appliquent aux relevés (voir annexe J).

2. Rapport descriptif relatif à l'introduction des données relatives aux paiements du sous-système des réclamations

No. de zone	Désignation	Taille	De	A	Représentation
1	CODE DE L'OPÉRATION	2	1	2	C6
2	NO. D'ASSURANCE SOCIALE	9	3	11	9(9)
3	NOM DE FAMILLE DU DÉBITEUR	12	12	23	X(12)
4	DATE DU PAIEMENT	6	24	29	9(6)°
5	MONTANT DU PAIEMENT	7	30	36	S9(7)°°
6	MONTANT DES HONORAIRES	7	37	43	S9(7)°°°
7	CODE DE L'AGENCE	1	44	44	X
8	CODE DE LA SUCCURSALE	2	45	46	XX
9	REMPLISSAGE DES BLANCS	75	47	120	X(75)

Remarques

° Disposition de la date: JJMMAA
°° Inscription du montant selon le modèle S9(5) V99
°°° Inscription du montant selon le modèle S9(5) V99

Inscrire un numéro de lot de trois chiffres à la fin des données.

Densité: 1600
Labels: IBM Standard
Longueur d'enregistrement: 120
Bloc: 10

Department of the Secretary of State of Canada | Secrétariat d'État du Canada

REPONDRE À:

Programme canadien de prêts aux étudiants
Direction de l'aide aux étudiants
C.P. 2090, Succursale 'D'
Ottawa (Ontario), K1P 6C6

ANNEXE L-1

PROGRAMME CANADIEN DE PRÊTS AUX ÉTUDIANTS
QUESTIONNAIRE À REMPLIR PAR LE MÉDECIN TRAITANT

NOTE AU MÉDECIN

Les renseignements fournis par vous servent à déterminer si l'étudiant(e) nommé(e) ci-après devra rembourser son prêt d'études. Nous avons besoin de savoir si vous considérez son incapacité comme permanente et si celle-ci réduit sensiblement et à long terme l'aptitude de cette personne à gagner sa vie.

Des réponses précises nous permettront de prendre une décision éclairée à l'égard de cet emprunteur et accéléreront le règlement de son cas. (Veuillez éviter les termes comme "éventuellement" ou "probablement").

Si cela vous convient mieux, vous pouvez poster directement le présent questionnaire à l'addresse ci-dessus en vous servant de l'enveloppe ci-jointe. Vos réponses seront traitées comme confidentielles et ne seront accessibles qu'aux responsables du Programme canadien de prêts aux étudiants de la Direction de l'aide aux étudiants.

NOM: _____

N.A.S.: _____

Nature de la maladie ou incapacité: _____

Depuis quelle date, approximativement, la personne est-elle atteinte de cette incapacité? _____

S'agit-il, à votre avis, d'une incapacité permanente? _____

L'incapacité est-elle susceptible de réduire sensiblement et à long terme la capacité de la personne d'effectuer un travail rémunéré? _____

Observations:

Signature: _____

Nom et adresse du médecin (en majuscules)

_____

_____

NOTA: Toute dépense relative à l'établissement des réponses demandées ci-dessus est à la charge du malade.

Canada

Date: _____

ANNEXE L-2

Secretary of State of Canada
Secretariat d'Etat

Student Assistance
Aide aux étudiants

Canada Student Loans
Régime canadien des prêts aux étudiants

AUTHORIZATION TO DISCLOSE MEDICAL OR VOCATIONAL INFORMATION
AUTORISATION DE DEVOILER DES RENSEIGNEMENTS MEDICAUX OU D'EMPLOI

GIVEN NAME AND INITIAL–PRENOM ET INITIALE	FAMILY OR LAST NAME–NOM DE FAMILLE	SOCIAL INSURANCE NUMBER NO D'ASSURANCE SOCIALE

I hereby authorize any physician, hospital or other medical or vocational agency having medical or vocational records pertaining to the person named above, to disclose the information contained in those records to the Student Assistance Directorate for the purposes of determining whether that person is permanently disabled.

J'autorise, par la présente, tout médecin, hôpital ou autre organisme médical ou agence de réadaptation qui possède des renseignements medicaux ou d'emploi au sujet de la personne ci-haut nommée, à dévoiler ces renseigments au Direction de l'aide aux étudiants en vue de déterminer si, aux termes de la Loi, ladite personne souffre d'une deficience permanente.

SIGNATURE OF PERSON NAMED ABOVE
SIGNATURE DE LA PERSONNE CI-HAUT NOMMEE

SIGNATURE OF WITNESS
SIGNATURE DE TEMOIN

SIGNATURE OF PERSON ACTING ON BEHALF OF PERSON NAMED ABOVE
SIGNATURE DE MANDATAIRE DE LA PERSONE CI-HAUT NOMMEE

ADDRESS – ADRESSE

AS PARENT/GUARDIAN/LEGAL REPRESENTATIVE ETC
EN QUALITE DE PARENT/CURATEUR/REPRESENTANT LEGAL ETC

INDICATE WHICH – LEQUEL

DATE

projet/draft

ANNEXE M

Secretary of State of Canada / Secrétariat d'État du Canada

CANADA STUDENT LOANS PROGRAM / PROGRAMME CANADIEN DE PRÊTS AUX ÉTUDIANTS

APPLICATION FOR INTEREST RELIEF

DEMANDE D'EXEMPTION D'INTÉRÊTS

8[1]

IMPORTANT - Read the instructions overleaf before completing.
ATTENTION - Lire d'abord les instructions à l'endos avant de remplir.

PLEASE TYPE OR PRINT IN BLOCK LETTERS - S.V.P. DACTYLOGRAPHIER OU ÉCRIRE EN LETTRES MOULÉES

SIN - N.A.S.

BIRTH DATE - DATE DE NAISSANCE

SECTION 1 TO BE COMPLETED BY APPLICANT - PARTIE 1 DOIT ÊTRE REMPLIE PAR LE REQUÉRANT

SURNAME - NOM DE FAMILLE

GIVEN NAME - PRÉNOM

MAIDEN NAME - NOM DE FILLE

MARITAL STATUS - ÉTAT CIVIL

MAILING ADDRESS - ADRESSE POSTALE

STREET NUMBER AND NAME / NUMÉRO ET RUE

APT. NO. / APP.

CITY / VILLE

PROV.

POSTAL CODE / CODE POSTAL

DOES APPLICANT RESIDE IN CANADA? / REQUÉRANT RÉSIDE AU CANADA? YES / OUI NO / NON

NO. OF PERSONS IN FAMILY INCLUDING APPLICANT, SPOUSE & CHILDREN OR DEPENDENTS ONLY / NOMBRE DE PERSONNES DANS LA FAMILLE CRÉD. INCLUS, SON CONJOINT ET LEURS ENFANTS OU DÉPENDANTS SEULEMENT

DOES SPOUSE RESIDE IN CANADA? / CONJOINT RÉSIDE AU CANADA? YES / OUI NO / NON

SPOUSE'S S.I.N. / N.A.S. DU CONJOINT

GROSS INCOME OF APPLICANT (AND SPOUSE, IF APPLICABLE) LAST 4 WEEKS - REVENU BRUT DU REQUÉRANT (ET SON CONJOINT LE CAS ÉCHÉANT) 4 DERNIÈRES SEMAINES

1 APPLICANT'S INCOME / REVENU DU REQUÉRANT $

2 SPOUSE'S INCOME IF APPLICABLE / REVENU DU CONJOINT LE CAS ÉCHÉANT $

3 GRANTS, GIFTS & INCOME FROM OTHER STUDENTS / BOURSES, CADEAUX ET REVENU PROVENU D'AUTRES $

TOTAL GROSS INCOME (ADD 1, 2 AND 3) - TOTAL DU REVENU BRUT (ADDITIONNER 1, 2 ET 3) $

REASON FOR NOT WORKING, CHECK REASON A OR B - RAISON POUR LAQUELLE LE REQUÉRANT EST SANS EMPLOI, COCHER LA CASE A OU B

REASON / RAISON A UNEMPLOYMENT / SANS EMPLOI

1 LAST DATE I HELD A FULL TIME JOB (OR, IF I WORKED MORE THAN ONE JOB, THE DATE FROM WHICH I WAS EMPLOYED FULL TIME FOR THE LONGEST PERIOD) / DATE DEPUIS LAQUELLE J'AI EU UN EMPLOI À TEMPS PLEIN (OU, SI J'AVAIS OCCUPÉ PLUS D'UN EMPLOI À TEMPS PLEIN, DATE DEPUIS LAQUELLE J'AI ÉTÉ DISPONIBLE POUR DU TRAVAIL À TEMPS PLEIN)

2 TOTAL NUMBER OF WEEKS EMPLOYED FULL TIME / NOMBRE TOTAL DE SEMAINES À TEMPS PLEIN

3 I AM (OR WILL BE) AVAILABLE FOR WORK BY THE END OF MY PERIOD OF STUDY / JE SUIS (OU SERAI) DISPONIBLE POUR TRAVAILLER À LA FIN DE MA PÉRIODE D'ÉTUDES YES / OUI NO / NON

4 I AM ACTIVELY SEEKING WORK OF 30 HOURS OR MORE PER WEEK / J'ESSAYE ACTIVEMENT DE TROUVER UN EMPLOI DE 30 HEURES OU PLUS PAR SEMAINE YES / OUI NO / NON

REASON / RAISON B INCAPABLE OF WORKING DUE TO TEMPORARY ILLNESS OR DISABILITY (SEE INSTRUCTIONS OVERLEAF) / INCAPABLE DE TRAVAILLER DU À UNE MALADIE TEMPORAIRE OU INCAPACITÉ (VOIR LES INSTRUCTIONS À L'ENDOS)

APPLICATION AND CERTIFICATE - I hereby apply for interest relief on the outstanding principal of my loans listed below. I swear that all information given by me in Section 1 of this application is true and accurate. I further swear that I meet all conditions of eligibility listed overleaf. I understand every person who, in respect of a guaranteed student loan, knowingly misrepresents or misstates in an application or other document or wilfully furnishes any false or misleading information is guilty of an offence under the Canada Student Loans Act.

DEMANDE ET ATTESTATION - Je demande par la présente une remise des intérêts sur le principal impayé des prêts mentionnés ci-dessous. Je jure que tous les renseignements que j'ai fournis dans la Partie 1 de la présente demande sont exacts. Je jure également que je satisfais aux critères d'admissibilité énumérés au verso. Je comprends que quiconque fait sciemment, en vue d'un prêt d'études garanti, une fausse déclaration ou un faux exposé dans une demande ou un autre document, ou fournit délibérément des renseignements faux ou trompeurs est coupable d'une infraction à la Loi sur les prêts aux étudiants.

APPLICANT'S SIGNATURE & SPOUSE'S SIGNATURE, WHERE APPLICABLE / SIGNATURE DU REQUÉRANT ET CONJOINT LE CAS ÉCHÉANT

DATE

SPOUSE - CONJOINT

DATE

ELIGIBLE AUTHORITY - Signed (and sealed by the applicant and witness (where applicable) before this is / AUTORITÉ ADMISSIBLE - Signé (et déclaré sous serment) devant moi par le requérant et son conjoint (le cas échéant) à

CITY / VILLE

PROV.

DATE

If signed by a Commissioner for Taking Oaths please enter expiry date of Commission / Si signé par un Commissaire aux serments veuillez indiquer la date d'expiration de sa commission

SECTION 2 TO BE COMPLETED BY LENDING INSTITUTION - PARTIE 2 DOIT ÊTRE REMPLIE PAR L'ÉTABLISSEMENT PRÊTEUR

FULL TIME LOANS - PRÊTS D'ÉTUDES À TEMPS PLEIN

NAME AND ADDRESS OF LENDING INSTITUTION / NOM ET ADRESSE DE L'ÉTABLISSEMENT PRÊTEUR

OUTSTANDING PRINCIPAL AMOUNT / MONTANT DU PRINCIPAL IMPAYÉ	DAY THAT IS DAY OF YEAR / JOUR DE L'ANNÉE	INTEREST RATE / TAUX D'INTÉRÊT	DAILY INTEREST / INTÉRÊT QUOTIDIEN	LAST PAID TO / PAYÉ JUSQU'AU	DATE OF CHANGE / DATE DU CHANGEMENT
		%			

PART TIME LOANS - PRÊTS D'ÉTUDES À TEMPS PARTIEL

S.I.N. / N.A.S.	DATE FIRST ADVANCE / DATE DU PREMIER PRÊT	DAY THAT IS DAY OF YEAR / JOUR DE L'ANNÉE	INTEREST RATE / TAUX D'INTÉRÊT	DAILY INTEREST / INTÉRÊT QUOTIDIEN	LAST PAID TO / PAYÉ JUSQU'AU	TOTAL OF CHANGE / TOTAL DU CHANGEMENT
			%			
			%			
			%			

SECTION 3 - COLLECTION AGENCY OR STUDENT ASSISTANCE DIRECTORATE
PARTIE 3 - AGENCE DE RECOUVREMENT OU DIRECTION DE L'AIDE AUX ÉTUDIANTS

FULL TIME LOANS / PRÊTS D'ÉTUDES À TEMPS PLEIN

PART TIME LOANS / PRÊTS D'ÉTUDES À TEMPS PARTIEL

NAME OF AGENCY OR DIRECTORATE / NOM DE L'AGENCE OU DE LA DIRECTION

SIGNATURE OF AGENCY OR DIRECTORATE OFFICIAL / SIGNATURE DE L'AGENT DE L'AGENCE OU DE LA DIRECTION

DATE

TELEPHONE NO. / NO DE TÉLÉPHONE

STUDENT ASSISTANCE DIRECTORATE USE ONLY - À L'USAGE DE LA DIRECTION DE L'AIDE AUX ÉTUDIANTS

1ST - 1ÈRE

2ND - 2IÈME

3RD - 3IÈME

ILLNESS CODE / CODE CORRESPONDANT À LA MALADIE

Canada

Distribution: 3 — Student Ass. Dir. from Lending Institution or Collection Agency
1 — Transmise par l'établissement prêteur ou l'agence de recouvrement à la Dir. de l'aide aux étudiants

PROGRAMME CANADIEN DE PRÊTS AUX ÉTUDIANTS
RAPPORT D'ACTIVITÉS DE RECOUVREMENT

1) PAR AGENCE DE RECOUVREMENT :
2) PAR SUCCURSALE :

SOMMAIRE

Pour le mois se terminant le _____

	DEPUIS LA DATE DE RÉCEPTION DES DOSSIERS DU PCPE				
	3 MOIS OU MOINS	ENTRE 3 ET 6 MOIS	ENTRE 6 ET 12 MOIS	ENTRE 1 ET 3 ANS	PLUS DE 3 ANS
1. Montant recouvré ($)					
2. Nombre de comptes auxquels des versements sont appliqués					
3. Nombre de débiteurs contactés mais qui ne font pas de versements					
4. Nombre de débiteurs faisant l'objet de recherches					
5. Nombre de comptes pour lesquels le contact a été interrompu					
6. Nombre de comptes considérés comme irrécouvrables					
7. Total des comptes en main					

ANNEXE N-1

ANNEXE N-2

1) RÉCAPITULATION PAR AGENCE
2) RÉCAPITULATION PAR SUCCURSALE

PROGRAMME CANADIEN DE PRÊTS AUX ÉTUDIANTS
RAPPROCHEMENT DES COMPTES

au _____

1. Nombre de comptes en main en début de période _____
2. Nouveaux comptes reçus _____
3. Comptes fermés ou retournés au PCPE _____
4. Transferts vers d'autres succursales _____
5. Transferts en provenance d'autres succursales _____
6. Nombre de comptes en main en fin de période _____